



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Pelastuslaitosten ulkoisen viestinnän ohjeiston suunnittelemine

Norell, Heikki

2011 Laurea, Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

PELASTUSLAITOSTEN ULKOISEN VIESTINNÄN OHJEISTON
SUUNNITTELEMINEN
Ennaltaehkäisevä ja operatiivinen turvallisuusviestintä

Heikki Norell
turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2011

Norell Heikki

Pelastuslaitosten ulkoisen viestinnän ohjeiston suunnittelu

Vuosi

2011

Sivumäärä

47

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on opastaa lukijaa miettimään, minkälaisia asioita pelastuslaitoksen ulkoisen viestinnän ohjeiston suunnittelussa tulee ottaa huomioon ja mitkä asiat tätä viestintäohjeiston suunnittelua ohjaavat.

Viestintä on työkalu, millä yksilö tai organisaatio pyrkii välittämään ajatuksiaan, toiveitaan, halujaan tai tietoaan toiselle yksilölle tai organisaatiolle. Viestinnän työkalu koostuu monista eri työkaluista työkalun sisällä. Ulkoisen viestinnän ohjeiston tarkoituksena on antaa viestinnän toteuttajalle näitä työkaluja sekä neuvoa niiden käytössä. Lisäksi se valottaa työkalujen valinnan takana olevaa teoriaa ja käytäntöä, jotta viestinnän toteuttaja voisi käyttää oikeaa työkalua kussakin tilanteessa tehokkaasti ja varmasti.

Pelastuslaitoksen ulkoisen viestinnän tulee olla ajantasaista, monipuolista, asiakaskunnan huomioon ottavaa sekä ennen kaikkea luotettavaa. Viestinnän työkaluina tulee käyttää monipuolisesti perinteisiä viestintätyökaluja, kuten lehdistöä, radiota ja televisiota, mutta jo suu-remmassa määrin myös sosiaalista mediaa sekä muita Internetin mahdollistamia sovelluksia.

Viranomaisella on velvollisuus viestiä hallinnonalaansa kuuluvista asioista ihmisille ja organisaatioille. Viestintä voi olla preventiivistä, eli ennaltaehkäisevää viestintää, tai se voi olla reaktiivista, eli operatiivista viestintää. Jotta reaktiivinen viestintä täyttää primäärisen tehtävänsä, eli ihmisten varoittamisen ja ihmisille onnettomuuksista tiedottamisen, muodostuu siitä samalla preventiivistä viestintää tilanteen seurannaisvaikutuksia tai seuraavaa tapahtumaa silmällä pitäen. Kaikkea tätä viestintää kutsutaan turvallisuusviestinnäksi. Turvallisuusviestintä on uudissana, jonka tarkoituksena on turvallisuuden tunnetta sekä luottamusta kehittävä viestintä.

Jotta pelastuslaitos onnistuu tässä haasteessa, tulee sillä olla viestintää varten ohjeisto. Ohjeisto koostuu viestintästrategiasta; viestintäohjeista, jotka sisältävät ohjeet ennaltaehkäisevästä, operatiivisesta sekä työyhteisöviestinnästä; sekä ohjeista erilaisiin mediaviestintätilanteisiin. Lisäksi viestinnän vastuut ja velvollisuudet tulee olla hyväksytty organisaatiossa.

Asiasanat: viestintä, turvallisuus, pelastustoimi, pelastuslaitokset, ennaltaehkäisy.

Heikki Norell

Creating the guidelines for external communications for an emergency services department

Year	2011	Pages	47
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to brief the reader on what kind of different issues should be taken into consideration when creating the guidelines for external communications for an emergency services department and what issues steer the creation of these guidelines.

Communications is a tool for individuals and organizations to transmit their thoughts, wishes, desires and information to other individuals and organizations. The tool of communications consists of many different tools inside a tool. How the communication is executed influences the selection of tools at one's disposal. The purpose of these guidelines for external communications is to help the person(s) executing the communications to choose these tools and it also aims at helping the person with the use of these tools. In addition it is meant to give background and theory on these tools, so that the person using these tools could use them to their full extent.

The external communications of an emergency services department should be timely and versatile, and they should take into consideration the recipients and above all the communication should be trustworthy. The traditional media like newspapers, radio and television should be utilized, but more increasingly the possibilities of social media and Internet should be discovered.

Authorities have the responsibility to communicate on the matters concerning their line of administration to people and organizations. This communication can be pre-active, better known as preventive communication or re-active, depending on the situation. To fully succeed on the purpose of re-active communication for an emergency services department, the communication in fact becomes pre-active, as the focus of this communication is always on the saving of lives, property and the environment. These methods of external communications combined can be called "turvallisuusviestintä" in Finnish, *safety and security communications*.

In order for an emergency services department to successfully complete this challenge, it must have guidelines by which the communications are performed. The guidelines consists of communications strategy; communications instructions, that include preventive communications, operative communications, and in-house communications; and instructions for different kinds of media communications situations. In addition the responsibilities and obligations must be approved by the organization.

Keywords: communications, security, emergency services, emergency services department, prevention

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Tutkimuksen esittely	8
2.1	Tutkimusongelma ja viitekehys	8
2.2	Työn rajausta	9
2.3	Tutkimusmenetelmät	10
2.4	Kirjallisuutta ja lähteitä	11
3	Viestinnän termistö	12
3.1	Perustermistö	12
3.2	Turvallisuusviestinnän määritelmä	13
3.3	Turvallisuusviestinnän jako	15
3.3.1	Ennaltaehkäisevä turvallisuusviestintä	15
3.3.2	Preventiivinen viestintä	15
3.3.3	Reaktiivinen viestintä	15
3.4	Operatiivinen viestintä	16
3.4.1	Viranomaisviestintä	16
3.4.2	Viranomaistiedottaminen	17
4	Viestinnän velvollisuus	18
4.1	Lainsäädäntövelvollisuus	19
4.1.1	Suomen perustuslain mukaan	20
4.1.2	Hallintolain mukaan	20
4.1.3	Julkisuuslain mukaan	21
4.1.4	Pelastuslain mukaan	22
4.1.5	Kielilain mukaan	23
4.1.6	Kuntalain mukaan	24
4.1.7	Henkilötietolain mukaan	24
4.2	Toimialavelvollisuus	24
4.3	Eettinen velvollisuus	25
5	Viestinnässä huomioon otettavat asiat	26
5.1	Viestinnän vastuullisuus	27
5.2	Viestinnän tietoturva	27
5.3	Viestintä pelastusalalla kansainvälisesti	29
6	Millaista pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnän tulisi olla?	30
6.1	Kohderyhmälle suunnattua	30
6.2	Kohderyhmän huomioon ottavaa	31
6.3	Kohderyhmän kielellä	32
6.4	Avointa	33
6.5	Selkeää ja yksiselitteistä	34

6.6	Vastuullista	34
6.7	Riittävän monipuolista	35
6.7.1	Sähköinen viestintä ja sosiaalinen media	35
6.7.2	Radio, televisio ja lehdistö	37
6.7.3	Jaettavat materiaalit ja standit	39
6.7.4	Yleisötaphtuma.....	41
7	Johtopäätökset	42
7.1	Implementointi	42
7.2	Arvio työn onnistumisesta	43
	Lähteet	45
	Kuvat	47
	Liitteet.....	48

1 Johdanto

Viestintä on työkalu, millä yksilö tai organisaatio pyrkii välittämään ajatuksiaan, toiveitaan, halujaan tai tietoaan toiselle yksilölle tai organisaatiolle. Viestinnän työkalu koostuu monista eri työkaluista työkalun sisällä. Viestintää voidaan toteuttaa sisäisenä tai ulkoisena; kohdennettuna tai avoimena; faktoina tai fiktiona; tietoina tai luuloina. Se, miten viestintä toteutetaan, vaikuttaa valittaviin viestintätyökaluihin.

Viestinnän historia on pitkä. Eläimet ovat aina viestittäneet toisilleen. Viestit ovat ja ovat olleet sanallisia tai eleitä, tai ne voivat olla vaikka hajuja tai makuja. Ihmiset ovat viestittäneet toisilleen asioita ihmisen alkukehityksestä lähtien. Nykymuotoisen kirjoittamisen kehityksen myötä myös viestintä on kehittynyt valtavasti. 1900 -luvulle tultaessa viestintä on kehittynyt erittäin nopeasti, erikoistuen erilaisiin koulukuntiin, erilaisiin tekniikoihin ja erilaisiin medioihin.

Tämän päivän viestintään kuuluu monia eri elementtejä. 1950 -luvulta peräisin ollut niin sanottu lääkeruiskumalli oletti, että viestintä on toiminut, kun viesti on lähetetty (Elisa Juholin, *Communicare!* 2009). 2000 -luvulla tähän ei enää kuitenkaan uskota, vaan hyväksytään, että viestintä on monimutkainen ilmiö, jonka vaikutuksia ei ole helppo ennustaa (Juholin 2009). Tämän takia viestintä on sarja monimutkaisia, toisistaan riippuvaisia tapahtumia, jotka pyrkivät kohti samaa fokusta. Viestintä on enenevässä määrin dialogia. Dialogia varten sen osapuolten tulee olla valmiita mutta myös avoimia viestintään. Vain jos avoimeen viestintään ollaan aidosti halukkaita, on viestintä tuloksellista.

Viestinnän merkitys yksilölle tai organisaatiolle on suuri. Se, miltä me vaikutamme ulospäin, rakentuu tänä päivänä hyvin pitkälti siihen, minkälaista viestintää me harjoitamme. Mutta viestinnällä on myös laajempaa merkitystä. Viestinnän on todettu sekä rakentavan että vahvistavan esimerkiksi työyhteisön yhteisöllisyyttä (Juholin 2009). Viestintä on myös prosessi. Prosessi on taas tapahtuma, *jossa merkityksen antamisten kautta tulkitaan asioiden tilaa ja jossa tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta* (Leif Åberg, *Viestinnän johtaminen 2000*, s.54). Silti Åberg (2000) katsoo, että prosessinäkemys viestinnän tehosta on ruusuinen. Viestinnän lopputulos ja lopputuloksen teho ei ole koskaan yhtä suuri kuin siihen käytetty panostus. Erittäin pieni viesti voi saada oikeaan foorumiin laitettuna (tai joutuneena) valtavan merkityksen, kun taas suurellakaan panostuksella tehty viestintäkampanja ei välttämättä onnistu tavoittamaan haluttua kohdetta. Tämä johtuu siitä, että viestintä on hyvin alttiina häiriöille. Häiriö voi esiintyä viestinnän esteenä, joka estää viestin perille menon kokonaan; se voi olla kohinaa, joka sekoittaa viestiä; osa viestistä voi kokonaan kadota matkalla; tai viesti voi vääristyä, joka usein on vastaanottajasta riippuvaista. (Åberg 2000, s. 31 ja 32.)

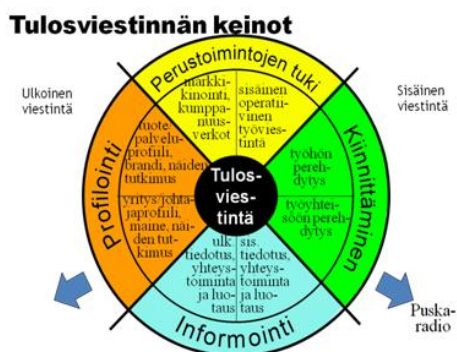
2 Tutkimuksen esittely

Tässä työssä on pyritty löytämään pelastuslaitoksen organisaation ulkopuolelle suuntautuvan viestinnän suunnittelun kannalta oleelliset asiat. Viestinnän suunnitteleminen pelastuslaitoksilla on moninainen prosessi, joka täytyy tehdä kokonaisvaltaisesti, ottaen huomioon pelastuslaitoksen eri toimialat ja tehtäväalueet. Viestintä on työkalu, millä yksilö tai organisaatio pyrkii välittämään ajatuksiaan, toiveitaan, halujaan tai tietoaan toiselle yksilölle tai organisaatiolle. Viestinnän työkalu koostuu monista eri työkaluista työkalun sisällä. Viestintää voidaan toteuttaa sisäisenä tai ulkoisena; kohdennettuna tai avoimena; faktoina tai fiktiona; tietoina tai luuloina. Se, miten viestintä toteutetaan vaikuttaa valittaviin viestintätyökaluihin. (Juholin 2009, Åberg 2006.)

2.1 Tutkimusongelma ja viitekehys

Suunniteltaessa pelastuslaitoksen organisaation ulkopuolelle suuntautuvaa viestintää, tulee suunnitelman toteuttajan ottaa huomioon useita erilaisia asioita. Näitä asioita voidaan arvioida kysymällä: Mitkä keskeiset asiat ohjaavat pelastuslaitoksen ulkoista viestintää? Viestinnän toteuttajan tulee lähteä liikkeelle viestintävelvoitteen arvioinnista ja viestintävastuiden tarkastamisesta, ja vasta sitten hän voi alkaa miettiä viestinnän toteuttamista. Tämän takia viestintäohjeisto ohjaa viestinnäntoteuttajaa arvioimaan myös viestinnän tarpeellisuutta, sekä sitä, miten pelastuslaitoksen ulkoista viestintää voitaisiin kehittää. On myös tärkeää ottaa huomioon, miten pelastuslaitoksen viestintä tulisi rajata. Rajaaminen voi tapahtua organisaation sisällä tai sille voi olla ulkoiset tarpeet. Nämä sisäiset tai ulkoiset tarpeet tulee tunnistaa, jotta niihin voidaan vaikuttaa.

Juholinin (2009) mukaan viestinnän tehtävien määrittely on tärkeä vaihe viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Tätä varten Juholin (2009, s.42) on kuvannut Leif Åbergin 1980 -luvulla syntyneen tulosviestinnän pizza -mallin.



Kuva 1: Åbergin pizza -malli

Åberg jakaa viestinnän neljään erilaiseen ulottuvuuteen, sliceen: perustoimintojen tuki, kiinnittäminen, informointi ja profilointi. Jokainen ulottuvuus jakautuu omiin pienempiin kokonaisuuksiin, täytteisiin, joiden avulla ulottuvuus voidaan täyttää. Nämä täytteet yhdessä luovat viestintäklusterin, jonka avulla organisaatio pystyy toteuttamaan viestinnällisiä tarpeitaan sekä saavuttamaan viestinnälle asettamansa tavoitteet. Saavutettuaan tavoitteensa, organisaation, kuten pelastuslaitoksen, on tehtävä katsaus viestinnällisiin keinoihinsa, asetettuihin tavoitteisiin sekä luotava itselleen uudet viestinnälliset tavoitteet, joita kohti se ryhtyy määrittäen kulkemaan. Pelastuslaitoksen kannalta merkittäviä ulottuvuuksia ovat informointi, perustoimintojen tuki, mutta osaltaan myös profilointi. Ne osa-alueet, jotka tästä mallista korostuvat pelastuslaitoksen viestinnässä osana näitä ulottuvuuksia ovat ulkoinen tiedotus, yhteystoiminta ja luotus; sisäinen tiedotus, yhteystoiminta ja luotus; ulkoinen ja sisäinen markkinointi ja työohjeet sekä palveluprofiili.

2.2 Työn rajausta

Opinnäytetyötä on rajattu sisältämään vain pelastuslaitoksen ulkoisen viestinnän suunnittelun opastamisen, koska työyhteisöviestinnän, eli sisäisen viestinnän, yhdistäminen tähän työhön laajentaisi opinnäytetyötä hyvin laajaksi. Työyhteisöviestintä koostuu useista osa-alueista. Näitä osa-alueita ovat esimerkiksi: johdon tilaisuudet, joissa pelastuslaitoksen johto keskustelee yhdessä henkilöstön kanssa ajankohtaisista ja tulevaisuuteen liittyvistä asioista; yksikköpalaverit, joissa eri yksiköt yksikön sisäisesti keskustelevalle yksikköä koskevista asioista; intranet -ratkaisut; sisäinen tiedottaminen sähköpostilla. Työyhteisöviestintä tarvitsee tuekseen hyvin vahvan johtamisoppeja käsittelevän teoreettisen käsittelyn. Tämän takia sen kattava käsittely ei tässä työn laajuudessa ole perusteltua. Jos työyhteisöviestintä otettaisiin mukaan tähän työhön, ei työ muodostaisi riittävän kohdistettua ja rajattua kokonaisuutta. Työyhteisöviestinnän aihealueita on kuitenkin esitelty liitteenä olevassa luonnoksessa Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintäohjeistoksi.

Viime aikoina on pelastuslalla pyritty kiinnittämään entistä enemmän huomiota myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, josta valtaosa on talon sisäistä työyhteisöviestintää käytännön harjoittelemisen lisäksi. Tässä opinnäytetyössä myös perehdytystoiminta on jätetty työn ulkopuolelle perehdytystoiminnan laajuuden sekä siihen sisältyvän laajan teoreettisen viitekehyksen takia.

Kriisiviestintä voidaan Juholinin (2009) mukaan jaotella ulkoisista ja sisäisistä kriiseistä tiedottamiseksi. Pelastuslaitoksella, toimialasta johtuen, ulkoinen kriisiviestintä on osa päivittäistä toimintaa ja sitä kutsutaan operatiiviseksi viestinnäksi. Operatiivista viestintää on käsi-

telty tässä työssä osana turvallisuusviestintää. Sisäinen kriisiviestintä on pelastuslaitoksilla osa työyhteisöviestintää, joka on edellisissä kappaleissa käsitellyn perusteella jätetty pois tästä työstä.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on tehty toiminnalliseksi. Tässä työssä on tarkoitus esittää mitä pelastuslaitosten ulkoisen viestinnän suunnitelmissa tulisi ottaa huomioon ja miten tätä viestintätoimintaa pystytään rakentamaan. Toiminnallinen opinnäytetyö on Vilkkä & Airaksisen (2003) mukaan työ, jossa yhdistyvät useat eri osa-alueet, kuten ammatillinen taito eli tekeminen, ammatillinen tieto joka ilmenee teoriana, tutkiva ja kehittävä työote, sekä ammatillinen viestintä joka perustuu tiedon jakamiseen.

Tässä työssä on käytetty niin kvantitatiivisia kuin myös kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Sirkka Hirsjärven (Tutki ja kirjoita 1997, s.131) kvantitatiivinen tutkimus mm. vetää johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista, määrittelee käsitteitä, mutta myös mittaa numeerisia arvoja. Tässä työssä korostuvat juuri käsitteiden määrittely ja aiemmasta tutkimuksesta tehtävät johtopäätökset, jotka määrittävät pelastuslaitoksen ulkoisen viestinnän viestintäohjeita. Kvalitatiivisen, eli tosielämään perustuvan tutkimuksen Hirsjärvi (1997, s. 155) määrittelee mm. kokonaisvaltaiseksi tiedon hankinnaksi, laadullisten metodien käyttämisen aineistojen hankinnassa, mutta myös induktiivisena analyysinä, missä pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Tässä työssä näistä menetelmistä juuri kokonaisvaltainen, mutta joissakin kohdissa myös laadullinen tiedonhankinta ovat olleet keskeisessä asemassa. Eskola & Suorannan (Johdatus laadulliseen tutkimukseen, 2005) mukaan laadulliselle tutkimukselle on ominaista juuri pieni otanta, jota sitten analysoidaan tarkasti.

Työtä tehdessä on pyritty siihen, että työ on reliaabeli. Reliaabelius tarkoittaa, että tutkimus on tehty sillä tavalla huolellisesti, että tutkimuksen tuloksia voidaan pitää toistettavina (Metsämuuronen 2007). Toisin sanoen työstä on pyritty tekemään luotettava. Tutkimuksen luotettavuuden määrittelee myös se, kehittääkö tutkimus tutkittavaa toimintaa (Eskola & Suoranta 2005).

Aineiston hankinnassa on pyritty ensisijaisesti niiden ajantasaisuuteen sekä ajankohtaisuuteen. Aineisto on valittu niin, että niiden avulla pystytään tuottamaan toimiva ja innovatiivinen kokonaisuus, joka palvelee pelastuslaitoksia niiden viestintätarpeissa nyt, mutta luo samalla kattavan katsannon tulevaisuuden viestintäkeinoihin. Tämä valinta on tarkoitettu vastaamaan myös edellä mainittuja vaatimuksia työn luotettavuuden sekä tieteellisen laadullisuuden osalta.

2.4 Kirjallisuutta ja lähteitä

Viestinnän kirjallisuuslähteistä tärkeimpinä toimivat Elisa Juholinin 2009 julkaisema kirja *Communicare!* sekä Leif Åbergin vuonna 2000 julkaisema *Viestinnän johtaminen*. Molemmat Juholin ja Åberg ovat viestinnän pitkäaikaisia ja arvostettuja ammattilaisia Suomessa. Helsingin Yliopiston viestinnän professori Åberg on julkaissut viestinnällistä teoriaa sekä käytännön ohjeita jo 80 -luvulta lähtien. Åberg on ollut työssään innovatiivinen sekä maanläheinen. Valtiotieteiden tohtori Juholin on pureutunut varsinkin organisaatioiden viestintähaasteisiin, mistä aiheesta hän toimii myös kouluttajana. Huomionarvoista on, että vaikka Juholin on viitanut hyvinkin moniin lähteisiin omassa teoksessaan, on hänen teoriansa myös vahvasti sidoksissa Åbergin teorioihin organisaatioviestinnästä. Molemmat teokset ovat keskeisessä asemassa tässä työssä ja tukevat vahvasti viestinnällisiä näkemyksiä, joita tässä työssä on esitetty. Nämä lähteet on valittu keskeisiksi lähteiksi myös siksi, että ne edustavat nykyaikaista viestinnän suunnittelua ja hallintaa. Molemmat, Juholin ja Åberg, ovat Suomessa alansa tunnustettuja ja ammattilaisia, joiden viestinnällisiä oppeja voidaan pitää ajankohtaisimmiksi tällä hetkellä valtakunnallisesti. Lähteistä on jätetty pois esimerkiksi Osmo A. Wiio, joka on ensimmäinen viestinnän professori Helsingin Yliopistolla vuodesta 1978, koska osa hänen viestinnällisistä opeistaan ei enää ole riittävän ajankohtaisia, osa taas on esitetty päivitettynä Åbergin ja Juholinin kirjoissa.

Viranomaistoiminta tulee aina perustua lakiin. Tämän takia lait antavat vahvan pohjan tälle työlle. Lainsäädännöstä muotoutuvat viranomaiselle niin velvoitteet, kuin myös vastuut viestinnässä. Lisäksi lainsäädännöstä löytyy ohjeita viranomaiselle, kuinka viestintä tulee toteuttaa. Työssä on pyritty käyttämään lainsäädäntöä kattavasti. Suomen perustuslaki on ohjaamassa lainsäädännöllistä käsittelyä, jonka lisäksi on käsitelty viestinnän vastuita pelastuslain, julkisuuslain (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta), hallintolain, kuntalain, kielilain ja henkilötietolain pohjalta.

Työssä on käytetty myös hyväksi erilaisia tutkimusraportteja, seminaariluentoja sekä julkaistuja ohjeita. Tiina Rättilän 2009 Tampereen Yliopistolla julkaisema loppuraportti *Blogipäivyri -tutkimushankkeelle ”Sosiaalisen median mahdollisuudet kodin, koulun ja kunnan viestinnässä”* käsittelee niitä mahdollisuuksia, joita kodin, koulun ja kunnan viestinnässä on käytettävissä. Tämä raportti on valittu tähän työhön siksi, että siinä on kattavasti käyty läpi niitä ongelmia ja mahdollisuuksia, joita sosiaalisen median hyötykäytöllä on kouluikäisille kohdennetussa viestinnässä. Kouluikäiset ovat nyt ja tulevien vuosien aikana pelastuslaitoksen asiakaskuntaa, jonka toimintaan varsinkin preventiivisessä viestinnässä voidaan vielä vaikuttaa. Tässä työssä pelastuslaitos toimii kasvattajan roolissa. Turvallisuusviestinnän kansainvälinen seminaari järjestettiin Helsingissä lokakuussa 2011, minkä jälkeen seminaariaineisto julkaistiin Suomen

Palopäällystöliiton sivuilla. Seminaariaineistosta nousi esimerkkinä esille Kotilo -projekti, missä juuri viestinnällisin keinoin pyritään vaikuttamaan maahanmuuttajien turvallisuuteen parantavasti.

Tekniikan Sanastokeskuksen (TSK) termitietopankki sisältää eri ammattialojen termejä. Termitietopankki on vapaasti käytettävissä Internetin kautta. Tekniikan Sanastokeskuksen määritelmiä on käytetty termin määrittämisessä kuin myös uudissana turvallisuusviestintä -termin määrittämisessä. Termitietopankki on kehittyvä tietopohja, mihin ammattimaisesti kehitetään kotimaista ammattialan termistöä sekä niiden käännöksiä.

Porvoon kaupungin viestintäohjelma ja viestintäohjeisto luovat pohjan tämän opinnäytetyön liitteenä olevalle luonnokselle Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintäohjeista. Itä-Uudenmaan pelastuslaitos toimii Porvoon kaupungin organisaation alaisuudessa. Täten pelastuslaitoksen ohjeiden on toimittava yhteisymmärryksessä kaupungin vastaavien ohjeiden kanssa. Porvoon kaupungin viestinnälliset ohjeet ovat kattavia ja osin myös yksityiskohtiin pureutuvia. Ohjeet on myös kirjoitettu niin, että niitä on helppo ottaa käytäntöön.

3 Viestinnän termistö

Tässä osiossa on käsiteltyä tämän ohjeiston keskeisimmät termit. Termistö on *termeistä muodostuva kokonaisuus, joka on tiettyyn erikoiskieleen liittyvien nimitysten joukko ja terminologia on oppi käsitteiden ja termistöjen rakenteesta, muodostamisesta, kehityksestä, käytöstä ja käsittelystä eri erikoisaloilla* (TSK 2011). Tämän termistö määrittelee ohjeistossa käytettävät keskeiset sanat.

3.1 Perustermistö

viestintä; Kielitoimiston sanakirja (2006) antaa viestinnälle synonyymejä: ”viestiminen, tiedottaminen, tiedonvälitys, kommunikaatio”. Juholinin (2009) mukaan viestintä tulee venäjän kielen sanasta *vest*, joka tarkoittaa viestiä, uutista tai sanomaa. Englanniksi ”communications”.

ulkoinen viestintä; organisaation ulkopuolella toimiville tahoille suunnattua viestintää. Sisältää osa-alueita joukkoviestinnästä ja yhteisöviestinnästä. (Åberg 2000, Juholin 2009)

turvallisuusviestintä; uudissana. Kielitoimiston sanakirja (2006) määrittelee turvallinen sanan ”turvallisuuden tunteen aiheuttava, luottamusta herättävä, luotettava”. Tällöin turvallisuus-

viestintä -sanasta muodostuu, sen tarkoituksen mukaisesti, turvallisuuteen pyrkivät, turvallisuutta aiheuttava tai turvallisuutta lisäävä viestintä.

preventiivinen viestintä; preventiivinen on Kielitoimiston sanakirjan (2006) mukaan ”ennaltaehkäisevä”. Täten preventiivinen viestintä muodostuu suoraan ennaltaehkäiseväksi viestinnäksi, jossa pyritään ennen tapahtumaa (onnettomuutta) estämään tapahtuman toteutuminen.

reaktiivinen viestintä; reaktiivinen on Kielitoimiston sanakirjan (2006) mukaan ”reaktioina ilmenevä”, jolloin reaktiivinen viestintä on tapahtuman (esim. onnettomuuden) johdosta toteutettavaa viestintää.

työyhteisöviestintä; tämän viestinnän tarkoitus on työskentelyn edellytysten luominen, jotka pitävät sisällään työtyytyväisyyden, ilon työn tekemisessä, työyhteisön kehittämisen ja sen jäsenten yksilöllisen ja yhteisöllisen oppimisen vuoropuhelun kautta (Juholin 2009).

3.2 Turvallisuusviestinnän määritelmä

Turvallisuusviestintä on uudissana, jonka osasta on aikaisemmin käytetty nimitystä valistus ja neuvonta, joka on osa onnettomuuksien ehkäisyä. Onnettomuuksien ehkäisy on määritelty: *ennaltaehkäisy, jolla pyritään estämään onnettomuuksien tapahtuminen ja minimoimaan vahingot etukäteen. Onnettomuuksien ehkäisyyn kuuluu muun muassa rakennusten turvallinen käyttö, viranomaisten yhteistyö ja viranomaisvalvonta, tutkimus, valistus ja neuvonta, tulen sekä vaarallisten aineiden ja laitteiden huolellinen käsittely. (TSK 2006).*

Turvallisuusviestintä kattaa kuitenkin onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvän tiedottamisen laajemmin kuin pelkkä valistus ja neuvonta, koska turvallisuusviestintä pitää sisällään proaktiivisen eli preventiivisen, ennen onnettomuutta tapahtuvan viestinnän, kuin myös reaktiivisen, onnettomuuden aikana tai sen jälkeen tapahtuvan viestinnän. Reaktiivinen viestintä on oleellinen osa turvallisuusviestintää, koska tosielämän tapahtumiin perustuva, asiat faktoina kertova, oikein suunniteltu ja toteutettu viestintä mahdollistaa samankaltaisten onnettomuuksien ennaltaehkäisyn. Tämä ennaltaehkäisy palaa tarkoitukseltaan pelastusalan primääritehtävään, joka on ihmisten pelastaminen onnettomuuksilta ennen kuin he ovat siihen joutuneet tai pyrkii ainakin minimoimaan onnettomuudesta ihmisille, omaisuudelle tai ympäristölle aiheutuneet vahingot. Turvallisuusviestintä sisältää myös osan kriisiviestinnästä, joka kylläkin on oma vakiintunut terminsä. Kriisiviestinnästä ne osiot, jotka tähtäävät ihmisten, omaisuuden tai ympäristön suojelemiseen onnettomuus- tai poikkeustilanteessa, ovat osa turvallisuusviestintää. Kriisiviestinnän osiot, jotka tähtäävät suuremmin esimerkiksi maineen tai yritysku-

van suojelemiseen eivät suoranaisesti ole turvallisuusviestintää. Tosin näissäkin on otettava huomioon se, että yrityskuvan arvo on usein rahassa mitattava asia, jolloin sen suojeleminen on osa omaisuuden suojelemista.

Seuraavassa kaavakuvassa on kuvattu turvallisuusviestinnän tapahtumaympyrä, mikä selkeyttää preventiivisen ja reaktiivisen viestinnän suhdetta toisiinsa. Kuvassa ”tapahtuma x” on mikä tahansa onnettomuus, joka voi aiheuttaa menetyksiä ihmisille, omaisuudelle tai ympäristölle.



Kuva 2: Turvallisuusviestinnän tapahtumaympyrä. Norell, Latvala & Malkamäki 2011. (esitys Laureassa 2011)

Täten viestintä saa kaavan:



Kuva 3: Turvallisuusviestinnän tapahtumaketju. Norell, Latvala & Malkamäki 2011. (esitys Laureassa 2011)

Tämän kaavan perusteella viestintä on jatkumo, joka pyrkii organisaation asettamaan, tavoittamattomaan päämäärään. Pelastuslaitoksella tämä tarkoittaa joskus samojen viestien, samojen ilmiöiden ja samojen toimintatapojen toistamista, mutta joiden päämääränä on kuitenkin pelastuslaitoksen perustehtävän saavuttaminen; ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojeleminen onnettomuuksilta.

3.3 Turvallisuusviestinnän jako

Turvallisuusviestintä jakautuu ennaltaehkäisevään viestintään ja operatiiviseen viestintään. Ennaltaehkäisevä viestintä jakautuu preventiiviseen viestintään ja reaktiiviseen viestintään. Operatiivinen viestintä jakautuu viranomaisviestintään, viranomaistiedottamiseen ja mediaviestintään.

3.3.1 Ennaltaehkäisevä turvallisuusviestintä

Ennaltaehkäisevä turvallisuusviestintä pyrkii vähentämään tapahtuvien onnettomuuksien lukumäärää ja lieventämään tapahtuvien onnettomuuksien vaikutuksia. Onnettomuuksien määrää pyritään vähentämään mm. kertomalla oikeista toimenpiteistä liukkaalla kelillä, kertomalla turvallisesta tulen käsittelystä, kertomalla kemikaalien oikeasta käsittelystä, jne. Onnettomuuksien vaikutuksia pyritään lieventämään mm. opastamalla ihmisiä oikeasta sammutustekniikasta, oikeasta sammutusvälineestä, kertomalla oikeista ensitoimenpiteistä onnettomuuspaikalla, jne.

3.3.2 Preventiivinen viestintä

Preventiivinen viestintä on viestintää, jossa olemassa olevan tutkimus- tai muun tiedon pohjalta kohdennetaan turvallisuusviestintäresursseja saadun tiedon ja tarpeen mukaisesti osa-alueisiin. Tällaisia osa-alueita ovat esimerkiksi palokuolemat, tulipalojen vaarallisuus, liikenneonnettomuudet, kaatumisonnettomuudet, toiminta onnettomuuspaikalla. Tästä turvallisuusviestinnän osiosta on käytetty aikaisemmin sellaisia sanoja kuten koulutus, valistus, neuvonta, harjoitus.

3.3.3 Reaktiivinen viestintä

Reaktiivinen viestintä on onnettomuuksien tai sitä vastaavien muiden tapahtumien johdosta tehtävä turvallisuusviestintä, jossa yhdessä operatiivisen viestinnän kanssa tiedotetaan tapahtuneesta ja tarjotaan ratkaisuja samankaltaisten onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja välttämiseksi tulevaisuudessa. Reaktiivinen viestintä ei ole aikaisemmin ollut edes valtakunnan tasolla kovinkaan aktiivista tai määrätietoista. Onnettomuuksista tiedotetaan medialle, mutta niihin ei aktiivisesti ole tartuttu kiinni. Kun pelastustoimintaa johtava viranomainen on yksin tai yhdessä muiden viranomaisten kanssa tehnyt alustavan tai lopullisen arvion onnettomuuden aiheuttajasta, tulisi hänen aiheuttajasta (onnettomuuden syystä) medialle tiedottaessaan kertoa myös miten vastaava onnettomuus voitaisiin tulevaisuudessa välttää.

Esimerkiksi kun liikenneonnettomuuden syyksi on ilmennyt liiallinen nopeus liukkaalla kelillä, kertoo pelastustoimintaa johtanut viranomainen medialle onnettomuudesta tiedottaessaan, että vastaavat onnettomuudet voidaan välttää vähentämällä ajonopeutta kun ajo-olosuhteet ovat liukkaat. Esimerkki kuvitteellisesta lehtiartikkelista: *Palomestari Matti Meikäläisen mukaan onnettomuus johtui kuljettajan liiallisesta ajonopeudesta, koska tien pinta oli onnettomuushetkellä erittäin liukas. Palomestari Meikäläinen muistuttaakin, että jo 10 km/h ajonopeuden vähentäminen liukkaalla kelillä parantaa huomattavasti renkaiden pitoa.*

3.4 Operatiivinen viestintä

Operatiivinen viestintä on jaettava kahteen eri viestintään; viranomaisviestintään ja viranomaistiedottamiseen. Vaikka tämän päivän viestintäkäsitys tukee vahvasti kaksisuuntaista, vuorovaikutteista viestintää (mm. Juholin 2009), ei se operatiivisissa tilanteissa ole mahdollista tilanteen luonteen, viestinnän toteuttajien suhteellisen vähyyden sekä tilannekohtaisen työkuorman takia. Tämän takia esimerkiksi pelastuslaitoksen päivystävä palomestari ei voi lähteä kesken operatiivista tilannetta vuoropuheluun toimittajan kanssa onnettomuudesta.

3.4.1 Viranomaisviestintä

Operatiivisessa viestinnässä viranomaisviestintä on määriteltävä suppeammin kuin mitä se yleisen määrittelyn mukaisesti on. Yleinen määritelmä lähtee siitä, että viranomaisviestintä on viranomaisen toteuttamaa viestintää, mikä pitää sisällään mm. mediaviestinnän, yhteiskuntaviestinnän, turvallisuusviestinnän, jne. Operatiivisessa viestinnässä viranomaisviestintä tarkoittaa vain viranomaisten välillä tapahtuvaa viestintää, missä

- 1) Hätäkeskus hälyttää hätäpuhelun perusteella tilanteen hoitamiseen vastuullisen viranomaisen sekä tiedottaa tätä viranomaista tapahtuman alkutilanteesta ja kehitymisestä
- 2) Viranomainen viestittää oman organisaationsa sisällä operatiivisesta tilanteesta
- 3) Tapahtuman johdossa oleva tai tapahtumasta tiedossa oleva viranomainen tiedottaa muita viranomaisia tapahtumasta, sekä tarvittaessa hälyttää Hätäkeskuksen välityksellä muut toimintaan liittyvät viranomaiset tai tehtävän suorittamisesta tosiasiaissa vastuussa olevan viranomaisen tehtävään.
- 4) Viranomainen raportoi tapahtuneen kulusta, tapahtuman syystä, tehdyistä toimenpiteistä, ja mahdollisista tarvittavista jatkotoimenpiteistä oman organisaationsa sisällä, Hätäkeskukselle tai muille viranomaisille
- 5) Viranomaisen laatima toimintaseloste, tehtäväraportti tai vastaava.

Esimerkkeinä eri osa-alueista voidaan mainita:

- a) Hätäkeskus hälyttää pelastusjoukkueen rakennuspaloon ja tiedottaa tilanteesta yksiköiden lähdettyä liikkeelle asemapaikalta
- b) pelastustoimen suorittama viestintä säteilyturvallisuusviranomaisille onnettomuudesta, jossa on mukana radioaktiivista materiaalia.

3.4.2 Viranomaistiedottaminen

Operatiivisessa viestinnässä viranomaistiedottaminen tarkoittaa onnettomuuksien tai muiden tapahtumien johdosta tehtävää viestintää, jossa tiedotetaan ihmisille ja organisaatioille tapahtuneesta tiedotusvälineiden tai teknisten käyttöyhteyksien kautta. Viranomaistiedottaminen on osa reaktiivista turvallisuusviestintää. Viranomaistiedottamisella on myös mahdollista, turvallisuusviestinnän keinoin, tarjota ihmisille ratkaisuja samankaltaisten onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja välttämiseksi. Viranomaistiedottaminen toteuttaa suoraviivaista ja pidättävää viestinnän linjaa, joka on hyvin lähellä nk. lääkeruiskumallia (mm. Juholin 2009). Tämä johtuu viranomaisen rajoitetuista resursseista huolehtia tiedotuksesta operatiivisissa tilanteissa, sekä siitä, että viranomaisen tulee saattaa tieto nopeasti, tehokkaasti ja yksiselitteisesti ihmisten tietoon.

Pelastuslaitos julkaisee neljää erilaista viranomaistiedotetta (Selvitys viranomaistiedotteiden antamisesta 2010): väestöhälytys, hätätiedote, muu viranomaistiedote, mediatiedote.

Väestöhälytys, yleinen vaaramerkki, tapahtuu käyttämällä väestöhälyttimiä, joita ohjataan usein kahdesta paikasta; Hätäkeskuksesta sekä pelastuslaitoksen tilannekeskuksesta. Väestöhälyttimiä on kahdenlaisia: nousevalla ja laskevalla torvi -äänellä hälyttäviä hälyttymiä ja puhetta toistavia hälyttimiä. Hälytys suoritetaan pelastustoimintaa johtavan viranomaisen käskystä. Hälytys voidaan antaa paikallisesti tai alueellisesti toimintaa johtavan viranomaisen käskystä. Hälytyksiä voidaan käyttää esimerkiksi vaarallisten aineiden onnettomuuksissa tai tulipaloissa, joissa savukaasut vaarantavat terveyttä. Väestöhälytyksen yhteydessä julkaistaan aina myös hätätiedote (Selvitys viranomaistiedotteiden antamisesta 2010).

Hätätiedotteella tarkoitetaan *ihmisten henkeen, terveyteen tai omaisuuteen kohdistuvan välittömän vaaran taikka huomattavan omaisuus- tai ympäristövahingon välittömän uhan torjumiseksi annettavaa viranomaistiedotetta* (Valtioneuvoston asetus viestintämarkkinoihin liittyvästä varautumisvelvollisuudesta ja viranomaistiedotteiden välittämismääräyksistä 25.9.2003/838). Hätätiedotteen tarkoituksena on varoittaa väestöä ja yhteisöjä välittömästi tai hetimiten uhkaavasta vaarasta. Tällainen vaara voi olla esimerkiksi vaarallisten aineiden onnettomuus tai tulipalo, jossa savukaasut vaarantava terveyttä. Hätätiedotetta voidaan käyttää yhdessä tai erikseen väestöhälytyksen kanssa. Hätätiedotteen antamisesta päättää ja

vastaa pelastustoimintaa johtava viranomainen. Häätiedote sanellaan puhelimitse tai VIRVE -puhelimien välityksellä, tai se voidaan lähettää kirjallisesti esimerkiksi fax:lla tai sähköpostina Hätäkeskukselle, missä tiedote kirjataan ylös ja välitetään medialle pelastustoiminnan johtajan päätöksen mukaisesti joko alueellisesti tai valtakunnallisesti. Medialla on velvollisuus Pell 46.2 § mukaisesti välittää tämä häätiedote välittömästi muuttumattomana omassa mediasaan.

Muu viranomaistiedote tarkoittaa viranomaisen antamaa tiedotetta, jolloin ihmishenkiin tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole aivan välitön, mutta vaara on olemassa (838/2003). Tällaisia tiedotteita voidaan julkaista esimerkiksi lähestyvistä myrskystä tai voimakkaasta ukkosrintamasta, tulipalosta josta erittyy runsaasti savua joka ei kuitenkaan välittömästi uhkaa ihmisiä, tai liikenneonnettomuudesta. Viranomaistiedotteen antamisesta päättää ja vastaa toimintaa johtava viranomainen. Viranomaistiedote sanellaan puhelimitse tai VIRVE -puhelimien välityksellä, tai se voidaan lähettää kirjallisesti esimerkiksi fax:lla tai sähköpostina Hätäkeskukselle, missä tiedote kirjataan ylös ja välitetään medialle toiminnan johtajan päätöksen mukaisesti alueellisesti tai valtakunnallisesti. Medialla on velvollisuus Pell 46.2 § mukaisesti välittää tämä viranomaistiedote välittömästi muuttumattomana omassa mediassaan.

Mediatiedote on pelastuslaitoksen julkaisema tiedote tapahtuneesta onnettomuudesta, jossa kerrotaan tapahtuman kulku, tapahtuman taustaa sekä tapahtuman lopputulos. Pelastuslaitoksen mediatiedote tulisi aina sisältää myös ohjeet siitä, miten vastaava onnettomuus voitaisiin vastaisuudessa välttää. Tiedote tulee olla faktoihin perustuva, onnettomuuden uhrin huomioon ottava, tarvittaessa empaattinen, sekä neuvova. Mediatiedotteet jaetaan ennalta tehdyn jakelulistan mukaisesti, jonka ylläpidosta voi vastata pelastuslaitos itse tai se voidaan toteuttaa yhteistyössä esimerkiksi isäntäkaupungin kanssa.

4 Viestinnän velvollisuus

Tämä osio kuvaa viestinnän velvollisuuksia lainsäädäntövelvoitteen, toimialavelvoitteen ja eettisen velvoitteen kautta. Lainsäädäntövelvoite muodostuu Suomen perustuslain ja sitä tarkentavien tavallisten lakien kautta. Toimialavelvoite muodostuu pelastusalan toimialan mukaisesti, missä toimialan tehtävänä on pelastaa ihmiset onnettomuuksista. Pelastaminen tapahtuu varmimmin ja helpoiten ennaltaehkäisemällä onnettomuus, jolloin ihminen pelastetaan etukäteen vielä tapahtumattomalta onnettomuudelta. Eettinen velvollisuus liittyy läheisesti toimialan velvollisuuteen, mutta on muodoltaan yksilön ja yhteisön arvoista lähtevä velvollisuus, missä inhimillisin teko on säästää ihminen onnettomuuden kokemukselta.

4.1 Lainsäädäntövelvollisuus

Lainsäädäntövelvollisuudessa käsitellään viranomaista koskevaa lainsäädännöllistä viestintävelvoitetta Suomen perustuslain, julkisuuslain eli lain viranomaisen toiminnan julkisuudesta, hallintolain ja pelastuslain kautta. Viranomaisen viestintävelvoitteeseen vaikuttavat myös kuntalaki, henkilötietolaki ja kielilaki, sekä jotkin erityislait, kuten hankintalaki sekä maankäyttö- ja rakennuslaki. Näitä erityislakeja ei ole erikseen käsitelty tässä viestintä ohjeessa.

Sen lisäksi, että lait asettavat pelastuslaitokselle velvollisuuden viestintään, asettavat ne sille myös rajoitteet, kuten esimerkiksi JulkL 24 § salassapitovelvollisuus ja henkilötietolain useat eri pykälät. Salassapitovelvollisuuden tulee aina kuitenkin aina perustua lakiin. Viranomainen eri voi oma-aloitteisesti määrittää asiaa salassa pidettäväksi vain siksi, että asia sisältää jonkun osapuolen osalta epämiellyttäviä asioita. Mielipaha ei ole salassapidon suoranainen peruste.

Kuntia yleisesti velvoittavat useat eri lait viestintään. Nämä lait on lueteltu Suomen Kuntaliiton nettisivuilla (2011) seuraavasti:

Arkistolaki (831/1994)

Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1030/1999

Hallintolaki (434/2003)

Henkilötietolaki (523/1999)

Kielilaki (423/2003)

Kuntalaki (365/1995)

Laki julkisista hankinnoista (348/2007)

Laki julkisista kuulutuksista (34/1925)

Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

Nimikirjalaki 1010/1989

Saamen kielilaki (1086/2003)

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)

Tekijänoikeuslaki (404/1961)

Huomioitavaa on, että Suomen Kuntaliiton listasta puuttuu Suomen perustuslaki, jossa on määrätty viranomaisia velvoittavia, viestintään liittyviä määräyksiä.

4.1.1 Suomen perustuslain mukaan

Perustuslaki määrää mm. ihmisten oikeuksista ja velvollisuuksista samoin kuin viranomaisten oikeuksista ja velvollisuuksista. Perustuslain 2§ 3 momentin mukaisesti, *julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin*. Tämän perusteella *kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia*. Viranomaisen toteuttamassa viestinnässä tulee noudattaa tätä perustuslain periaatetta. Perustuslain 12§ 2. momentissa määrätään, että *Viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta*. Tämä perustuslain pykälä on lähtökohta kaikelle viranomaisen toimittamalle aktiiviselle ja passiiviselle viestinnälle.

Perustuslain 17§ määrää, että jokaisella on *oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla*. Tämän perusteella julkisen vallan, kuten pelastuslaitoksen, on huolehdittava siitä, että kielilain mukaisesti sen tulee palvella asiakkaitansa sillä kielellä, suomella tai ruotsilla, minkä asiakas itse on pyytänyt.

Perustuslain 17§ 3 momentin mukaista velvollisuutta tuottaa palveluita Saamen kielellä ei Saamen kielilain perusteella Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella ole.

4.1.2 Hallintolain mukaan

Hallintolain tarkoituksena on 1§ mukaisesti *toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa*. Hallintolain *tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta*. Siinä säädetään lain 2§ mukaisesti hyvän hallinnon perusteista sekä niistä menettelyistä, joita hallintoasiassa on noudatettava. Hyvän hallinnon perusteet on kirjoitettu hallintolain 2 lukuun, missä määrätään hallinnon oikeusperiaatteista, palveluperiaatteista sekä palvelun asianmukaisuudesta, neuvonnasta, hyvän kielen käyttövaatimuksesta sekä viranomaisyhteistyöstä. 2 luku asettaa viranomaiselle passiivisen viestintävelvoitteen, missä velvoite alkaa asiakkaan ottaessa viranomaiseen yhteyttä. 8§ mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan maksutonta neuvontaa hallinto-

asian hoitamiseen sekä viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Silloin kun viranomainen on tehnyt hallintopäätöksen, on viranomaisen saatettava tämä päätös asianosaisen tai asianosaisten tiedoksi. Päätös on 43§ mukaan annettava kirjallisesti. Suullisesti päätös voidaan antaa silloin, kuin se on tarpeen asian kiireellisyyden vuoksi. Päätöksen sisältö on 44§ mukaisesti oltava seuraava:

Kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi:

- 1) päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta;*
- 2) asianosaiset, joihin päätös välittömästi kohdistuu;*
- 3) päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu; sekä*
- 4) sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jolta asianosainen voi pyytää tarvittaessa lisätietoja päätöksestä.*

*Annettaessa suullinen päätös asianosaiselle on ilmoitettava, miten asia on ratkaistu, ja se-
lostettava ratkaisun perustelut.*

4.1.3 Julkisuuslain mukaan

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), niin kutsuttu Julkisuuslaki (lyhenne JulkL), antaa viranomaiselle passiivisen velvollisuuden viestiä omista asiakirjoistaan. Lain 5§ on määritetty, että ”Asiakirjalla tarkoitetaan tässä laissa kirjallisen ja kuvallisen esityksen lisäksi sellaista käyttönsä vuoksi yhteen kuuluviksi tarkoitetuista merkeistä muodostuvaa tiettyä kohdetta tai asiaa koskevaa viestiä, joka on saatavissa selville vain automaattisen tietojenkäsittelyn tai äänen- ja kuvantoistolaitteiden taikka muiden apuvälineiden avulla (JulkL 5§)”. Viranomaisen asiakirjaksi 5§ määrittää ”viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut taikka joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa. Viranomaisen laatimana pidetään myös asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksianton johdosta, ja viranomaiselle toimitettuna asiakirjana asiakirjaa, joka on annettu viranomaisen toimeksiannosta tai muuten sen lukuun toimivalle toimeksiantotehtävän suorittamista varten (JulkL 5§)”.

Viranomaisen asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia (JulkL 1§) ja ne on luovutettava sitä pyytävälle. Tästä muodostuu viranomaisen passiivinen velvollisuus viestiä asiakirjoista. Aktiivista viestintää viranomaisen asiakirjoista vaativat vain julkisuuslain 8§ ja 20§. 8§ mukaisesti viranomaisen on saatettava yleisesti julkiseksi mahdollisimman pian julkisuuslain 6 ja 7 §:ssä tarkoitetun ajankohdan jälkeen asiakirja joka on *kansantalouden kehitystä kuvaava tilasto, talouspoliittinen aloite ja toimenpidesuunnitelma sekä muu sellainen asiakirja, johon sisältyvillä tiedoilla voi ilmeisesti olla vaikutusta pääoma- ja rahoitusmarkkinoihin*. 20§ määrää viranomaisen toiminnan avoimuudesta. *Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan.*

20§ 3 mom mukaan *Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.*

Julkisuuslain 24§ on määrätty ne viranomaisen asiakirjat tai asiakirjan kohdat, jotka ovat salassa pidettäviä. Tällaisista asiakirjoista ei viranomainen saa viestiä, julkaista tai luovuttaa tietoa, ellei luovuttamisesta ole säädetty lailla.

4.1.4 Pelastuslain mukaan

Pelastuslain 2§ 2mom 1 kohdan mukaisesti pelastuslaissa määrätään pelastustoimen viranomaisten tehtävästä ohjata, neuvoa, valistaa ja valvoa lain 2§ 1 momentissa tarkoitettuja tahoja, eli ihmisiä, yrityksiä sekä muita yhteisöjä ja oikeushenkilöitä tässä lain 2§ 1 momentissa säädettyjen velvollisuuksien täyttämiseksi. Nämä velvollisuudet ovat:

- 1) ehkäistä tulipaloja ja muita onnettomuuksia;
- 2) varautua onnettomuuksiin sekä toimintaan onnettomuuksien uhatessa ja sattuessaa;
- 3) rajoittaa onnettomuuksien seurauksia;
- 4) rakentaa ja ylläpitää väestönsuojia;
- 5) osallistua pelastustoiminnan tehtäviin ja väestönsuojelukoulutukseen

Tämä pykälä asettaa pelastusviranomaiselle suoran velvoitteen toteuttaa viestintää osana toimintaansa. Pelastuslain 27§ 2. momentissa on lueteltu pelastuslaitoksen tehtävät. Momen-

tin ensimmäisen kohdan mukaisesti pelastuslaitoksen on huolehdittava pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta, valistuksesta ja neuvonnasta, jonka tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. Lisäksi pelastuslaitoksen on huolehdittava väestön varoittamisesta vaara- ja onnettomuustilanteesta sekä siihen tarvittavasta hälytysjärjestelmästä. Näiden pykälien perusteella pelastuslaitosten tulee olla vahvoja viestinnän ammattilaisia, jotka pystyvät tehokkaasti ja ymmärrettävästi tuomaan tarpeellisen tiedon alueensa asukkaille sekä toimijoille.

Pelastuslain 86§ on määrätty myös pelastusalaan koskevasta salassapitovelvollisuudesta. Tässä pykälässä määrätään, että *pelastustoimen palveluksessa oleva tai pelastustoimintaan osallistuva sekä tämän lain 107 §:ssä tarkoitettu tutkintalautakunnan jäsen ja asiantuntija eivät saa pelastustoimeen kuulumattomalla tavalla käyttää hyödykseen eivätkä luvatta ilmaista muille tässä tehtävässään tietoon saamaansa seikkaa, jos siitä on laissa säädetty salassapitovelvollisuus taikka jos se koskee yksityistä liike- tai ammattisalaisuutta, taloudellista asemaa, henkilökohtaisia olosuhteita tai terveydentilaa.*

Edellä mainittu pelastustoimen palveluksessa oleva tai pelastustoimintaa osallistuva henkilö, sekä tutkintalautakunnan jäsen saa kuitenkin Julkisuuslain määräysten mukaisesti ilmaista salassa pidettävän tiedon viranomaiselle tai julkista tehtävää hoitavalle toimielimelle. Pelastuslain 86§ 2mom mukaisesti *Vaitiovelvollisuus ei estä ilmaisemasta sellaista tietoa, jonka ilmaiseminen on yksittäistapauksessa tarpeen hengen tai terveyden suojaamiseksi tai huomattavan ympäristö- tai omaisuusvahingon välttämiseksi.*

Edellä mainittujen velvollisuuksien lisäksi pelastuslaki asettaa alueen pelastustoimelle velvollisuuden mm. tilastotietojen luovuttamisesta pelastuslain 87§ mukaisesti sisäasiainministeriölle, aluehallintovirastolle ja Pelastusopistolle. Tiedotettavat asiat ovat 8§ mukaan: *pelastustoimen suoritteista, voimavaroista, järjestelyistä ja muusta varautumisesta sekä toimenpiderakisteristä.*

4.1.5 Kielilain mukaan

Osa Suomen kaupungeista on virallisesti kaksikielisiä, suomen-, ruotsin- tai saamenkielisiä. Kielilain 6§ mukaisesti kaksikielisiä viranomaisia ovat viranomaiset, joiden toimialueella on erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta. Kaksikielisten viranomaisten tulee kielilain 10§ mukaan palvella asiakkaitaan sekä suomen että ruotsin kielillä. Hallintoasiassa tulee pelastuslaitoksen käyttää kielilain 12§ mukaisesti asianosaisen kieltä. Jos asianosaisen kieli ei ole tiedossa, käyttää viranomainen virka-alueen väestön enemmistön kieltä, joka useimmissa Suomen kunnissa on suomen kieli. Kielilain 23§ mukaisesti pelastuslaitoksen tulee

palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Lisäksi pelastuslaitoksen on kielilain 23§ mukaisesti sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoitettava yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Yleensä kaupunkien viestintäohjelmien mukaisesti tiedottamisen ei välttämättä tarvitse olla yhtä laajaa molemmilla kielillä, mutta molempien kieliryhmien tiedonsaanti on aina otettava huomioon. Keskeinen asiatieto on tarjottava molemmilla kielillä.

4.1.6 Kuntalain mukaan

Kuntalaki asettaa kunnalle erittäin laajan tiedottamisvelvollisuuden. Kunnan on tiedotettava mm. kunnassa vireillä olevista asioista ja niiden suunnitelmista, asioiden käsittelystä, sekä päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Koska pelastuslaitos toimii alueellisena pelastusalan toimijana, ei kuntalaki suoraan aseta pelastuslaitokselle tiedottamisvelvoitetta. Tiedottamisvelvoite on pelastuslaitosta ohjaavalla Pell 26§ ja kuntalain 17§ mukaisella alueen pelastustoimen asianomaisella monijäsenisellä toimielimellä sekä isäntäkunnalla. Kuntalain mukaisesti toteutettuna pelastuslaitoksen alueelle tiedottaminen pelastuslaitoksen tapahtumista ja suunnitelmista edistää kuitenkin asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kuntalain mukaan myös kuntapalveluja tuottavien yhteisöjen, kuten liikelaitosten viestinnän tulee olla avointa.

4.1.7 Henkilötietolain mukaan

Henkilötietolaissa lain 3§ mukaisesti henkilötiedolla tarkoitetaan *kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi*. Pelastuslaitoksen toiminnassa lähinnä jotkin ihmisten yksityiselämään ja yritysten liiketoimintaan liittyvät tiedot ovat henkilötietolain 33§ mukaisia salassa pidettäviä rekisteritietoja. Tällaisia salassa pidettäviä tietoja kerätään mm. ensihoidossa ja palotarkastustoiminnassa, sekä väestönsuojelun henkilörekisterissä. Henkilötietolain mukaisesti henkilörekisteristä ei saa aina luovuttaa sivulliselle tietoja, vaikka tiedot olisivat julkisia. Käyttötarkoitukset on lueteltu henkilötietolaissa.

4.2 Toimialavelvollisuus

Pelastusalan toimialan mukaisesti, sekä lainsäädännön määräämänä, toimialan tehtävänä on ennaltaehkäistä tulipaloja ja onnettomuuksia, sekä pelastaa ihmiset, omaisuus ja ympäristö onnettomuuksista. Pelastaminen tapahtuu varmimmin ja helpoiten ennaltaehkäisemällä on-

nettomuus, jolloin ihminen pelastetaan itse asiassa onnettomuudelta. Ennaltaehkäisemällä onnettomuudet saadaan aikaiseksi taloudellisia säästöjä, jotka hyödyttävät yhteiskuntaa, oli kyseessä sitten yksittäinen ihminen, taloudellinen menetys tai ympäristö.

Jotta tehokas ennaltaehkäiseminen on mahdollista, on ihmisille viestittävä tulipalojen ja onnettomuuksien vaarallisuudesta, riskistä joutua niihin sekä siitä, kuin tulipaloja ja onnettomuuksia voidaan ennaltaehkäistä. Viestintä tapahtuu turvallisuusviestinnän keinoin.

Tämä kokonaisuus luo toimialalle toimialavelvollisuuden viestiä.

4.3 Eettinen velvollisuus

Pelastusalan luoma yhteisöllinen, eettinen velvollisuus on koottu alan eettisiin ohjeisiin ja arvoihin. Nämä arvot on julkaissut Suomen Palopäällystyliitto SPPL. Aikaisemmat, vuonna 1995 julkaistut pelastusalan eettiset ohjeet sisälsivät yhden yläkäsitteen sekä 8 kohtaa. Nämä olivat ”Ammatillisuus” yläkäsitteenä ja 8 kohtaa, jotka olivat:

1. *Inhimillisuus*
2. *Tasapuolisuus*
3. *Vapaaehtoinen kurinalaisuus*
4. *Jatkuva valmius*
5. *Nopeus*
6. *Luovuus*
7. *Ehdoton luotettavuus*
8. *Rohkeus*

Vuonna 2009 Suomen Palopäällystyliitto julkaisi pelastustoimen uudistetut arvot, jotka olivat ”Inhimillisesti, Ammatillisesti, Luotettavasti”. Nämä arvot on koottu avoimesta vuoropuhelusta, jonka liitto käynnisti. Vuoropuheluun osallistuivat alan ammattilaiset ja vaikuttajat, ministeriö ja viranomaiset, elinkeinoelämä sekä yksittäiset kansalaiset. Liitto (2011) on kuvannut arvot seuraavasti:

Inhimillisesti

Toimimme kaikissa tilanteissa ihmisarvoa kunnioittavasti. ”Kaveria ei jätetä.”

- *Olemme tasapuolisia sekä toisiamme kohtaan että pelastustehtävissä.*
- *Arvostamme moniarvoisuutta, erilaisia yksilöitä ja kulttuureita.*
- *Otamme vastuun ympäristöstä.*

Ammatillisesti

Meillä on kaikessa työssämme ammatillinen ote ja noudatamme korkeaa ammattimoraalia. ”Homma hoidetaan - ei sählätä.”

- *Uudistamme ja päivitämme jatkuvasti sekä osaamistamme että teknistä välineistöämme.*
- *Osoitamme arvostusta omalle ja toisten osaamiselle.*
- *Käytämme resurssejamme tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti.*

Luotettavasti

Meihin voi aina luottaa ihmisinä ja organisaationa. Täytämme tehtävämme luotettavasti ja varmasti. ”Luottamusta ei petetä.”

- *Teemme yhteistyötä keskenämme ja sidosryhmiemme kanssa.*
- *Sitoudumme vapaaehtoiseen kurinalaisuuteen.*
- *Olemme jatkuvasti valmiit.*

Näiden arvojen pohjalta voidaan luoda pelastuslalle eettinen velvollisuus viestiä toiminnastaan ja tapahtumista (onnettomuuksista), joihin se osallistuu. Jotta pelastusala on luotettava, tulee sen olla myös läpinäkyvä toiminnassaan. Talous, päätökset sekä suunnitelmat ovat julkisia silloin, kun ne eivät ole lainsäädännön perusteella salassa pidettävää. Tällä luodaan luottamusta yhteistyöverkostoa sekä tavallista kansalaista kohtaan. Ammattimainen toiminta tulee näkyä alan julkisessa kuvassa, joka koostuu useasta eri osa-alueesta. Yksi näistä osa-alueista on se, minkälaista viestintää harjoitetaan: viestintä tulee perustua faktoihin, sen tulee olla oikea-aikaista ja sen tulee käyttää nykyaikaisia viestintävälineitä. Pelastuslaitos ei katso ihmisen etnistä taustaa tai kysy minkä maan passi henkilöllä on, kun se toteuttaa perustehtävänsä. Pelastusalan tehtävänä on estää onnettomuudet tapahtumasta ja auttaa kaikissa tilanteissa ihmisiä ja yhteisöjä hädässä. Kun pelastusala viestii, se pyrkii siihen, että viestintä tavoittaa myös erilaiset ihmisryhmät.

5 Viestinnässä huomioon otettavat asiat

Tässä osiossa on kuvattu pelastuslaitoksen kannalta tärkeitä asioita, jotka on otettava huomioon sekä osaltaan noudatettava toteutettaessa viestintää. Osa huomioon otettavista asioista ovat sellaisia, joilla voi olla kohtalokkaitakin seurauksia viestinnän kannalta, kuten viestinnän tietoturva, osa taas ohjaa pelastuslaitoksen viestintää tehokkaammaksi.

5.1 Viestinnän vastuullisuus

Vastuu viestinnästä on sillä viranomaisella jolla on velvollisuus tai oikeus viestiä asiassa. Tämä viranomainen voi olla yksittäinen viranhaltija tai se voi olla pelastuslaitos. Tämän viranomaisen tulee kysyä neljä kysymystä ennen viestinnän aloittamista. Nämä kysymykset ovat: Mitä viestitään?; Milloin viestitään?; Kenelle viestitään? ja Millä viestitään?.

Vastauksessa kysymykseen ”mitä viestitään?”, tulee ottaa huomioon mitä viranomainen saa ja voi viestiä. Onko asioita, jotka on otettava huomioon, kuten salassapitovelvollisuus, eettinen velvollisuus tai inhimillisiä seikkoja. Myöskään yksityisyyttä loukkaavia tietoja ei viranomainen saa viestinnässään välittää.

”Milloin viestitään?” riippuu viestittävästä asiasta. Onnettomuudesta, joka uhkaa ympäristöä tai muita ihmisiä välittömästi, on laadittava viipymättä Häätiedote sekä tarvittaessa käytettävä väestöhälyttimiä. Arviota onnettomuuden syystä ei pelastusviranomainen saa julkaista ennen kuin poliisi on tehnyt asiasta tarvittavat tutkimukset. Ennenaikaisella tiedottamisella voidaan vaikeuttaa poliisin tutkintatyötä huomattavasti. Jos viestittävä asia on taas yleisluonteinen, tulee viestintää koordinoida yhdessä esimerkiksi isäntäkunnan viestintätoimen kanssa, jotta tärkeät tiedotteet eivät medialla huku tiedotetulvaan.

Kysymyksen ”Kenelle viestitään?” vastaus on jaettava kahteen pääluokkaan; julkinen viestintä tai rajoitettu tiedottaminen. Julkinen viestintä on näistä kahdesta varmasti yleisin ja käytetyin viestinnän keino, mutta rajoitettua tiedottamista voidaan käyttää tilanteissa, missä uhka tai tapahtunut onnettomuus koskettaa vain rajattua ihmisryhmää, esimerkiksi yhden työntekijän työntekijöitä.

Ratkaisu kysymykseen ”Millä viestitään?” on riippuvainen siitä, kenet halutaan tavoittaa. Jos tilanteessa päädytään täysin julkiseen viestintään, ovat viranomaisen viestintäkanavat luonnollisesti joukkotiedotusvälineet, kuten lehdet, radio ja televisio, sekä sähköiset viestintävälineet, kuten Internet -sivut ja sosiaalinen media. Jos tilanteessa päädytään rajoitettuun tiedottamiseen, asiasta tiedotetaan vain tietyn yrityksen tai yhteistyökumppanin henkilöstöä, ja tällöin ovat viestintävälineet kirjallinen tiedote tai sähköposti.

5.2 Viestinnän tietoturva

Viestintäviraston (2011) mukaan yksi suurimmista ongelmista Suomessa tietoturvan kannalta on se, että meillä ei ole yhtenäistä tietoturvalisuuslainsäädäntöä. Tietoturvalisuusasiat ovat

kirjattu useisiin lakeihin ja asetuksiin, samoin kuin henkilötietojen käsittelyyn ja luottamuksellisen viestinnän suojaan liittyviä säännöksiä on lukuisissa eri laeissa. Viestintävirasto on viranomainen, jonka tehtävänä on mm. valvoa, ohjeistaa ja neuvoa tietoturvaluottamussasioita Suomessa (Viestintävirasto 2011).

Viestinnän tulee aina toteuttaa tietoturvaluottamussuuden kolmea peruskäsitettä; luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys; englanniksi confidentiality, integrity, availability; lyhenne CIA (Viestintävirasto 2011). Luottamuksellisuus tarkoittaa tiedon pysymistä vain niillä henkilöillä, joilla on oikeus sitä käsitellä ja että ulkopuoliset eivät saa tätä tietoa käsiinsä. Eheys on sitä, että tiedot ovat muuttumattomana kokonaisia ja niitä eivät ole ulkopuoliset päässeet muokkamaan tai hävittämään. Käytettävyyden periaate tarkoittaa että tietoon oikeutetut henkilöt saavat tiedon käyttöönsä silloin kun he sitä tarvitsevat. (mm. Laaksonen, Nevasalo & Tomula 2006).

Jotta tietoturva olisi toimivaa, on sen myös oltava kattavaa. Viestintävirasto (2011) on jakanut organisaatioiden ja käyttäjien toimenpiteet (suunnittelu, toteutus, valvonta) tietoturvaluottamussuuden osa-alueiden toteuttamiseksi kahdeksaan alueeseen:

- *hallinnollinen ja organisatorinen tietoturvaluottamussuus*
- *henkilöstöturvaluottamussuus*
- *fyysinen turvaluottamussuus*
- *tietoliikenneturvaluottamussuus*
- *laitteistoturvaluottamussuus*
- *ohjelmistoturvaluottamussuus*
- *tietoaineistoturvaluottamussuus*
- *käyttöturvaluottamussuus*

Mikään osa-alue yksinään ei paranna tietoturvaa, mutta yhdessä, toimivina, ne rakentavat luotettavan ja kattavan tietoturvan organisaatiolle.

Viranomaisen tulee hyvän tiedonhallintatavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien, sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta, sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä (JulKL 18§). Tämän takia viranomaisen tulee noudattaa säädöksiä mm. seuraavista laeista:

- Perustuslaki
- Hallintolaki
- Henkilötietolaki
- Väestötietolaki
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta

Viranomaisten välisessä viestinnässä on viranomaisen aina tiedettävä kenen viranomaisen kanssa hän viestittää. Tätä kutsutaan tietoturvaluottamussuudessa kohteen tunnistamiseksi (Viestintävirasto 2011). Tunnistaminen voidaan tehdä esimerkiksi fyysisesti eli tapaamalla henkilö,

sähköisesti esimerkiksi vahvan sähköisen tunnistamisen keinoin (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta 7.8.2009/617) tai tunnistaminen voi tapahtua organisatorisesti kuten tapahtuu viestittäessä VIRVE -puhelimilla, missä vastapuoli tunnistetaan käytännön tasolla hänen operatiivisesta tunnuksesta, sekä siitä, että hänellä on pääsy VIRVE -verkkoon. Jälkimmäinen tunnistaminen ei ole kovinkaan vahva, mutta VIRVE -päätelaitteiden saatavuuden, parametroiden ja seurannan takia sitä voidaan pitää riittävänä tunnistamisen keinona operatiivisissa tilanteissa. Tunnistamisen tapahtumaa kutsutaan osapuolten todentamiseksi, eli autentikoiniksi (mm. Viestintävirasto 2011).

5.3 Viestintä pelastusalalla kansainvälisesti

Viestintää toteutetaan kansainvälisesti hyvin vaihtelevasti. Siinä missä amerikkalaiset ovat pelastusalalla viestinnän suurvalta, on useissa muissa maissa linjana hyvin pidättyväinen linja. Osaltaan tässä on kyse resursseista, mutta siihen vaikuttaa vahvasti myös historiallinen kulttuuri, joka esimerkiksi itäisessä Euroopassa on perua vanhasta Neuvostoliiton valtakaudesta. Tällöin tiedon panttaaminen on yksi tapa johtaa.

Kansainvälisesti pelastuslaitoksien viestintä on hyvin moninaista. Myös eri maiden sisällä on pelastuslaitoksien toteuttama viestintä hyvinkin erilaista. Jos katsomme Suomessa toteutettavaa viestintää pelastuslaitoksilla, pidättäytyvät jotkin laitokset viestinnässään hyvin pelkistetyssä ja asiallisessa muodossa, kun taas jotkin laitoksista ovat viestinnässään hyvinkin monipuolisia, innovatiivisia sekä avoimia kts. Jokilaaksojen pelastuslaitos.

Isoilla kaupungeilla ja pelastustoimen alueilla on viestintää varten hyvinkin erilaiset resurssit kuin taas pienillä laitoksilla resurssit ovat täysin oman toimen ohessa (oto) suoritettavaa viestintää.

Kansainvälisesti on huomattavissa, että viestinnän taso on verrattavissa käytettävissä oleviin resursseihin. Jo pelkästään se, että pelastuslaitoksella on yksi täysipäiväinen viestintään erikoistunut työntekijä, mahdollistaa viestinnässä monia erilaisia medioita ja prosesseja. Esimerkiksi New Yorkin palolaitos (2011), maailman suurin palolaitos, omistaa nettisivut, missä on huomattavan paljon erilaista materiaalia. Tämän lisäksi heillä on useita epävirallisia, toimintaa tukevia nettisivuja jotka täydentävät virallisia laitoksen sivuja.

6 Millaista pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnän tulisi olla?

Ero viestinnän ja tiedottamisen välillä on selkeä: viestintä on kaksisuuntainen prosessi, jossa molemmat osapuolet tuottavat ja vastaanottavat informaatiota, kun taas tiedottaminen viranomaisviestinnän funktiona on viranomaisen aloitteesta tapahtuvaa yksisuuntaista kommunikointia. (VNK julkaisu 2001/5, Valtioneuvosto 2001.) Pelastuslaitos joutuu toteuttamaan tiedottamista operatiivisissa tilanteissa, missä sillä ei ole resursseja tai tilanteen luonteesta johtuen mahdollisuuttakaan toteuttaa viestintää. Preventiivinen viestintä pyrkii aina dialogiin, jolloin viestinnän aloittajalla ja siihen liittyvillä tahoilla olisi mahdollisuus interaktiivisesti keskustella asioista. Viranomaisviestinnän keinoista puhuttaessa tulee muistaa, että kaikkien käytettyjen viestinnän keinojen tulee olla avoimia ja läpinäkyviä. Mielikuvamainonta, profiilin rakentaminen sekä imagomainonta soveltuvat huonosti viranomaisen, kunnan tai valtionhallinnon viestintään. Maine ja profiili rakentuvat viranomaisesta suoraan toiminnan seurauksena. Mainontaa tulee käyttää harkitusti ja vain kun halutaan tiedottaa tärkeistä asiakokonaisuuksista. (Valtioneuvosto 2001.)

Tässä kappaleessa käsitellään sitä, millaista pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnän tulisi olla tilanteissa, missä se toimii kasvattajan, kouluttajan tai kumppanin roolissa. Viestintä, joka kaikilla organisaatiolla on hyvin monimuotoista, on vaativa osa organisaation hyvinvointia ja kehitystä. Kun kysymyksessä on pelastuslaitos, asettaa sen toimiala sekä primäärit, sekundääriset ja satunnaiset asiakkaat sille hyvin isoja haasteita viestinnän onnistumiselle sekä sille, että viestintä on oikea aikaista, oikea muotoista sekä kohderyhmän ymmärrettävissä. Lisäksi viranomaisen on viestinnässään otettava huomioon aina viestin luottamuksellisuuden, eheyden sekä saatavuuden vaatimukset.

6.1 Kohderyhmälle suunnattua

Turvallisuusviestinnän lähtökohta on, että sillä pyritään saavuttamaan tietty kohderyhmä sekä vaikuttamaan tämän toimintaan. Viestintää ei voida toteuttaa ilman kohderyhmää, vaikkakaan massaviestinnällä ei aina ole tarkkarajaista kohderyhmää. Kohderyhmä sekä välitettävä viesti vaikuttavat siihen miten viestintä toteutetaan. Perusajatuksena voidaan kuitenkin olettaa, että nuorempi sukupolvi on vastaanottavaisempi nykyaikaisille viestintämenetelmille kuin vanhempi sukupolvi, jolla kynnykseksi voivat tulla jo pelkästään sähköisten viestimien käyttökokemuksien puute. (mm. Juholin 2009, Åberg 2000.)

Pelastuslaitoksen viestinnässä on muistettava pelastuslaitoksen rooli viranomaisena, mutta myös sen rooli luotettavana kasvattajana ja kouluttajana, jonka tärkeimpänä tehtävänä on auttaa ihmisiä ennaltaehkäisemään onnettomuuksia. Tämän takia pelastuslaitoksen viestinnän

tulee tukea juuri tätä luotettavana kouluttajana toimista, ja sen tulee toimia ihmisten, kodin, oppilaitoksien ja työpaikkojen yhteistyön tukijana. Tiina Rättilä on 2009 Tampereen Yliopistossa julkaistussa tutkimushankkeen loppuraportissa ”Sosiaalisen median mahdollisuudet kodin, koulun ja kunnan viestinnässä” määritellyt, että kodin ja kouluttajaorganisaation yhteistyön tulee perustua *hyvin toimivaan, tasa-arvoiseen, helposti saavutettavaan ja riittävän vuorovaikutteiseen viestintään*. Hyvin toimiva viestintä on lähtökohta, jonka varaan voidaan rakentaa syvempää yhteistyötä aina tarpeen ja tilanteen mukaan (Rättilä, 2009, s.55). Tämä yhteistyö rakentuu juuri vuorovaikutteisuuden sekä siihen, että viestintä tukee kasvatuksellista ja kouluttavaa yhteistyötä.

Jotta viestintä olisi onnistunutta ja se tavoittaisi juuri sille tarkoitetun kohderyhmän, on pelastuslaitoksen, tilanteissa joissa kohderyhmä voidaan yksilöidä, sovittava yhteistoiminnassa kohderyhmän kanssa siitä, mitä viestinnän muotoja se käyttää. Rättilän (2009) mukaan viestinnän osapuolet voivat yhteistoiminnassa sopia esimerkiksi siitä, halutaanko kohderyhmää koskevat tiedotteet perinteisessä paperimuodossa vai siirtyäkö yhteydenpidossa nykyaikaiseen verkko-, sähköposti- ja/tai mobiiliviestintään. Pelastuslaitoksen tulisi noudattaa tätä samaa periaatetta. Yhteistoiminnan haasteena on kuitenkin sähköisen viestinnän valtavan nopea kehittyminen viimeisen kymmenen vuoden aikana. Tämän takia esimerkiksi asukkaiden ja pelastuslaitoksen välisessä viestinnässä on otettava huomioon se, että kaikki kodit eivät ole tasa-arvoisessa asemassa viestinnän suhteen. Rättilä (s.56) onkin tässä kohtaa painottanut, että eriarvoistumisen ehkäisemiseksi käytännöistä sovittaessa on syytä ottaa huomioon erilaiset perheet ja valmiudet hankkia ja käyttää teknisiä välineitä.

6.2 Kohderyhmän huomioon ottavaa

Kun sopivat välineet turvallisuusviestinnän toteuttamiseksi on valittu, joko yhteistoiminnassa tai toisen osapuolen päätöksellä, ja viesti on rakennettu sellaiseen muotoon, kuin mitä sen kohderyhmän oletetaan vastaanottavan, on viestintä vielä muokattava sellaiseksi, että se myös ottaa huomioon vastaanottajan, vastaanottajan mahdollisen henkisen tilanteen sekä vastaanottajan odotukset viestiltä. Tämä korostuu varsinkin silloin, kun viestitään jostakin koskettavasta tai hankalasta asiasta. Tällaisia asioita voivat olla asiakasta, yhteisöä tai ympäristöä ja kulttuuriarvoja kohdannut menetys tai näiden tulevaisuutta vaikeuttava asia. Viestintä ei myöskään saa pyrkiä vaikuttamaan sen vastaanottajan omiin arvoihin, jos nämä arvot eivät ole yleisesti hyväksyttyjä. Tämä asia korostuu varsinkin moni-kulttuurillisessa toimintaympäristössä, mikä on jo arkipäivää kaikilla pelastuslaitoksilla Suomessa. Entinen arkipiispa Jukka Paarma on esitelmässään Viestinnän eettisistä kysymyksistä (2002) sanonut, että ihmistä ei koskaan saa käyttää välineenä johonkin toiseen, muka parempaan arvoon pyrittäessä. Ihminen ei ole koskaan vain kohde, viestinnässäkin hän on vuorovaikutuksen osapuoli.

Kun pelastuslaitos viestii tunnetun ja määritellyn vastaanottajan kanssa, on sen myös sovittava niistä pelisäännöistä, joilla viestintää toteutetaan. Rättilän (s. 56) mielestä yhteisistä käytännöistä sovittaessa vuorovaikuttajien tulisi samalla myös arvioida, tarvitaanko sähköinen kanava vuorovaikuttajien keskinäiselle vertaisviestinnälle. Tällainen keskustelukanava voi Rättilän mukaan olla tarpeen, jos halutaan keskustella ajankohtaisista ongelmista, ideoida yhteistä toimintaa tai vaikkapa kommentoida hallinnon suunnitelmia.

Pelastuslaitos kohtaa viestinnässä myös ongelmia. Ongelmat ovat usein resurssipulasta johtuvia, mutta ne voivat johtua myös pelastuslaitoksen viestintäkulttuurin kehittymättömyydestä tai viestinnän toteuttajan kokemattomuudesta. Ongelmat ovat usein tiedostetusta tai tiedostamattomasta passiivisuudesta johtuvia. Internet -sivut ovat yleensä staattisia ja vuorovaikutteisia osioita on vain vähän tai ei lainkaan. Ratkaisuksi tähän ongelmaan on mm. Rättilän raportissa (2009) esitetty nykyistä runsaampaa sisältöä, enemmän linkkejä olennaisiin palveluihin ja tietosisältöihin, kuvia ja juttuja sekä blogeja.

6.3 Kohderyhmän kielellä

Pelastuslaitoksen viestintä tulee toteuttaa viestin kohderyhmän kielellä. Se, viestitäänkö määrittelemättömälle asiakasjoukolla, kuten suurelle yleisölle, tai tunnetulle asiakasjoukolla, esimerkiksi hoitohenkilöstölle tai organisaatioille, vaikuttaa erittäin paljon käytettävän median valintaan kuin myös viestin sisältöön ja rakenteeseen. Maarit Jaakkola (2007) on esitellessään oppilaitoksen opettajille suunnattua mediakoulutusta ”Vaihtoehtoja mediasuojelulle, Nuorten asiantuntemuksen hyödyntäminen aikuisten mediataitojen syventämisessä” raportoinut, että juuri nuoret huomioon ottavaa viestintää toteutettaessa opettajien kouluttaminen nuorten viestintämaailmaan on vähentänyt epäluuloja puolin ja toisin, ja opettajat ovat alkaneet nähdä nuorten medioissa paljon positiivisiakin piirteitä, jotka liittyivät esimerkiksi yhteisöllisyyteen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Tämän takia oppilaitosten viestintä juuri oppilaiden suuntaan on erittäin haastavaa, koska opettajat toteuttavat viestintää yleisesti aikuisten ehdoilla, johtuen ikäkulttuurillisista eroista sekä viestintäkoulutuksen puutteesta.

Kielellisen ongelman luovat erilaiset vähemmistöryhmät, kuten eri maahanmuuttajaryhmät, joilla voi olla hyvinkin suuria ongelmia ymmärtää viranomaisen joskus vaikeaselkoista viestintää. Eija Kontuniemi (2011) toi esille Kansainvälisessä turvallisuusviestinnän seminaarissa esille Kotilo -projektin haasteet, missä he pyrkivät ohjaamaan ja opastamaan maahanmuuttajia Suomessa. Kontuniemi kertoi, että suurimpia ongelmia maahanmuuttajille tuovat varsinkin alkuvaiheessa viranomaisten määräysten ymmärtäminen sekä tietämättömyys mistä mitään

tietoa on haettavissa. Viranomaisena pelastuslaitoksen tulee harkita, mitkä tiedot ovat sellaisia, jotka on julkaistava useammalla kielellä ja onko olemassa vaihtoehtoisia tapoja kommunikoida maahanmuuttajaväestön kanssa, perinteisten toimintatapojen lisäksi. Yksi varteen otettava tapa voisi olla yhdyshenkilöiden käyttäminen, missä maahanmuuttajien keskuudesta koulutetaan osaajia, jotka vievät tärkeää tietoa muille maahanmuuttajille.

6.4 Avointa

Viestinnän avoimuus tarkoittaa interaktiivisen viestinnän mahdollisuuksien luomista, jolloin tietyissä rajoissa viranomaiset, tunnetut tai tuntemattomat asiakkaat, tai viranomainen ja organisaatio voivat viestiä toistensa kanssa heille tärkeistä asioista sekä heidän mielestään pyörivistä asioista. Nämä voivat olla kritiikkiä tai positiivista palautetta, mutta myös avoimesti askarruttavia asioita, esimerkiksi jonkun turvallisuuskokonaisuuden tai säännön rakenteesta tai toteutuksesta.

Kauhajoen koulusurmia seurannutta selvitystyötä seuranneessa raportissa (Oikeusministeriön julkaisu, 2011) on Kauhajoen koulusurmien tutkintalautakunta antanut selvityksiä ja ohjeita, millä tavalla voidaan ennaltaehkäistä vastaavanlaisten tapahtumien rakentumista. Yksi näistä ohjeista (liite 2, kohta 5) määrittelee, että Opetusministeriön tulisi huolehtia siitä, että oppilaille ja opiskelijoille luodaan koulukohtaisia mahdollisuuksia tuoda myös verkossa esiin huoliaan ja ajatuksiaan sekä keskustella opiskelijahuoltohenkilöstön kanssa. Järjestelmään tulisi liittää menetelmät ongelmatilanteiden tunnistamiseksi ja käsittelemiseksi (OM 2011). Tällainen avoin foorumi antaa sen käyttäjille myös mahdollisuuden ilmaista itseään henkisesti painavista asioista sekä samalla saada vuorovaikutteisuutta muiden käyttäjien kanssa.

Vaikka edellä mainittu Oikeusministeriön toimenpide-ehdotus onkin suunnattu suoraan koulu maailmaan, on siinä ajatus, joka on sovellettavissa suoraan pelastuslaitoksille. Pelastuslaitoksien tulee rakentaa myös avoimia viestintäkanavia, mitä kautta asiakkaat, huolestuneet kansalaiset ja asioista kiinnostuneet voisivat käydä vuoropuhelua viranomaisen kanssa. Tällaiset kasvottomat kanavat madaltavat kynnystä lähestyä viranomaista ja voivat johtaa tärkeisiin parannuksiin yksilön turvallisuudessa. Myös Rättilä (2009) on omassa raportissaan tullut samanlaisiin tuloksiin. Hän painottaa, että julkishallinnossa vuosia ollut pyrkimys kehittää avoimempaa ja läpinäkyvämpää toimintakulttuuria on ollut toimiva, ja täten avoimuus ja läpinäkyvyys ovat hyviä ohjenuoria myös pelastuslaitoksen viestintään.

6.5 Selkeää ja yksiselitteistä

Viestinnän tulee olla selkeää. Selkeä viesti menee vastaanottajalle perille siinä muodossa, kuin sen lähettäjä on sen tarkoittanut. Tämä korostuu sosiaalisen median hyötykäytössä viranomaisen viestinnässä. Vaikkakin esimerkiksi nuorten itsensä käyttämä viestintä onkin täynnä erilaisia piilomerkitäyksiä, vaikeita rakennehierarkioita sekä lyhenteitä, tulee pelastuslaitoksen omassa nuorille suunnatussa viestinnässään pidättäytyä näiden käytöstä. Tämä siitäkkin huolimatta, että viestinnän tulisi olla kohderyhmän kielellä. Syy on siinä, että nuorten viestintä sekä viestien piilomerkitäykset muuttuvat erittäin nopeasti, jolloin pelastuslaitos voi yrittäessään olla ajanmukainen, luodakin itsestään nuoria huvittavan, pyrkymäisen kuvan ja tällöin itse viesti hukkuu omaan huvittavuuteensa. Lisäksi nuorilla on olemassa jokaiselle alakulttuurille ominainen viestintätapansa sekä terminologiansa, jolloin tietylle ryhmälle ominainen viestintätapa voi olla jopa loukkaavaa toiselle ryhmälle. Tästä esimerkkinä voidaan mainita jo 20 vuotta ilmentynyt kahtiajako nk. hoppers -nuorten (HipHop kulttuuria edustavat) ja rock -nuorten (erilaisia rock -kulttuuria, kuten heavy, glam, gootti -edustavien) välillä.

Viestinnän selkeys täten tukee siis viestinnän yksiselitteisyyttä. Yksiselitteisyys tarkoittaa myös sitä, että viesti on saatettu sen kohderyhmälle, kohderyhmälle ominaisella viestintävälineellä. Viesti tulee myös asettaa sellaiseen muotoon, että sen kohderyhmä pystyy sen ymmärtämään ilman, että se joutuu käyttämään voimakkaasti omia tiedollisia taitojaan. Syvänen, A., Pehkonen, M., & Turunen, H. (2004) ovat teoksessaan *Fragmentation in Mobile Learning* maininneet, että aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että lasten ja nuorten tekniset taidot ovat erinomaiset. Sen sijaan lähdekritiikin taito ja toisaalta oman toiminnan seurausten ymmärtäminen ovat vielä puutteellisia.

6.6 Vastuullista

Viestinnän vastuullisuus on viestin lähettäjällä sekä vastaanottajalla. Viranomaisen on viestinnässä otettava huomioon viestin luottamuksellisuuden, eheyden sekä saatavuuden vaatimukset. Lähettäjä on vastuussa siitä, että viesti sisältää vain oikeita faktoja. Viestin lähettäjä on myös vastuussa siitä, että viesti lähtee muuttumattomana (eheys). Silloin, kun viesti sisältää luottamuksellisia, salassa pidettäviä tai salaisia tietoja, on lähettäjä vastuussa siitä, että viesti on lähetty vain sen määritellylle vastaanottajalle ja että viesti päättyy vain sen tarkoitettulle vastaanottajalle (luottamuksellisuus). Tämän takia viestinnässä viestijän tulee miettiä mitä viestintäkeinoja hän käyttää hyväkseen ja harkita tarpeellisten salauskeinojen käyttö. Viestin lähettäjän tulee myös varmistua siitä, että viesti tavoittaa kaikki ne, joille viesti on tarkoitettu tai joilla on oikeus saada viesti (avoimuus). Vastaanottaja on vastuussa siitä, että viesti todella saavuttaa muuttumattomana kaikki ne henkilöt, joille viesti on tarkoitettu sekä

siitä, että luottamuksellinen viestin sisältö ei päädy ulkopuolisten ulottuville. (mm. Hallintolaki, Viestintävirasto 2011.)

6.7 Riittävän monipuolista

Pelastuslaitoksen viestinnän tulee olla erittäin monipuolista, jotta tärkeät viestit varmasti tavoittavat kaikki ne kohderyhmät, joille viesti on tarkoitettu. Varsinkin nuorten suuntaan tarkoitettulla viestillä on tavoitettavuusongelmana nuorten kohtaama viestien tulva erilaisista medioista, jolloin asialliset, informoivat viestit voivat helposti hukkua nuorten kohtamaan viestien määrään. Tähän vahvasti vaikuttavana tekijänä on myös nuorten kehittymättömyys viestien vastaanottajana sekä nuorilta puuttuvat, kehittymässä olevat, tarpeelliset suodattimet, joilla nuoret osaisivat valikoida heille tarpeelliset viestit tästä viestien tulvasta. Seuraavaan olen esitellyt joitakin tapoja, joilla pelastuslaitos pystyy jo saavuttamaan menestyksellään viestintäklusterin.

6.7.1 Sähköinen viestintä ja sosiaalinen media

Sähköposti

Åberg (2000) jaottelussaan viestinnän *lähi- ja kaukokanaviin*, jakaa myös sähköpostiviestinnän kahteen eri ryhmään riippuen sähköpostien lähettäjän ja vastaanottajan välisestä suhteesta. Silloin, kun sähköpostia käytetään viraston sisäisenä tai välittömästi siihen liittyvän yksikön välisessä viestinnässä, kuuluu se viestinnän lähikanaviin. Kun viestitään talon ulkopuolelle, kuuluu sähköposti viestinnän kaukokanaviin.

Sähköpostin muoto, kirjallinen ilme, käytettävä sanasto ja allekirjoituksen muoto riippuvat siitä, kumpaan edellä mainituista viestintäkanavista viestin vastaanottaja kuuluu suhteessa sen lähettäjään. Sähköpostin käyttöä tutkinut Kankaanranta (ref. Aula & Jokinen 2007) jaotteli sähköpostiviestit kolmeen luokkaan: ilmoitustyyppisiin, postinkantajaviesteihin sekä keskusteluviesteihin. Hänen mukaansa näissä kaikissa viesteissä oli niille tyypillinen valinta kielellisten ratkaisujen suhteen. Ns. talon sisällä ollaan epävirallisia, sähköpostia ei välttämättä tarvitse aloittaa tervehdyksellä eikä allekirjoituksen tarvitse olla organisatorinen, pelkät nimikirjaimet riittävät. Talon ulkopuolelle lähetettäessä viesti muotoutuu virallisemmaksi, teittelyä lähenevää sinuttelumuotoa käyttäväksi ja sähköposti on aina allekirjoitettu niin, että siitä ilmenee myös lähettäjän organisaatio ja asema organisaatiossa.

Nettisivut eli Internet -sivut

Nettaviestinnällä tässä tarkoitetaan yksisuuntaista viestintää pelastuslaitoksen Internet - sivustoilla. Åberg (2000) käyttää Internet viestinnästä ja muista sähköisen viestinnän muodoista myös nimitystä verkkoviestintä. Internet -sivustojen tarkoituksena on toteuttaa massaviestintää, missä aktiivisena osapuolena viestin välittymisen suhteen on viestin vastaanottaja, jolta vaaditaan sivuille hakeutuminen sekä hänelle tarpeellisen tai toivotun viestin hakeminen ja etsiminen. Internet sivustojen sisältö voi olla pelkästään informoivat, mutta sitä voidaan käyttää myös kriittisen informaation (viranomaisviestinnän, viranomaistiedottamisen tai kriisiviestinnän) lähettämiseen sekä palautteen vastaanottamiseen. Lisäksi tätä viestintätapaa voidaan käyttää interaktiivisesti koulutustyössä esimerkiksi erilaisilla sähköisillä opetusjärjestelmillä. Aula & Jokinen (2007) ovat nimenneet Internet -viestinnän yhdeksi yleisimmistä viestintätavoiksi.

Jotta tämä nettaviestintä olisi onnistunutta, tarvitsee sitäkin harjoitella. Nettaviestinnän ammattitaito kehittyy sitä mukaan kuin julkaisukerrat kasvavat. Internet -sivustot tulee myös uudistaa täydellisesti ajoittain. Tällä tavalla koko nettaviestintä saa tuoreemman otteen ja käyttäjät pysyvät kiinnostuneena julkaisijaan. Uudistuksissa on kuitenkin aina riskinsä, koska usein käyttäjät kokevat muutokset hämmäntäviksi alkuvaiheessa, johtuen tiedon haun logiikka muuttumisesta totutusta, jolloin se vie myös enemmän aikaa.

Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on viime aikoina eniten lisääntynyt sekä eniten kehittynyt media muoto, joka on myös saanut jonkin tasoisen kulttimaineen. Sosiaalisesta mediasta puhutaan päivittäin erilaisissa julkaisuissa, ja organisaatioiden viestintää, kuten viranomaistenkin, kehoitetaan siirtämään myös sosiaalisen median pariin. Suomen Palopäällystöliitto on 2011 aloittanut projektin, jonka tarkoituksena on kehittää pelastuslalle kansallinen toimintamalli sosiaalisessa mediassa. Projektin lopputuloksena kehitetään pelastuslalle sosiaalisen median työkaluvalikoima, joita hyväksikäyttämällä pelastuslaitos pystyy tuottamaan moninaista sisältöä sosiaalisen median eri sovelluksiin.

Sosiaalinen media ei kuitenkaan ole vieläkaan, kaikesta julkisuudesta huolimatta, saavuttanut sellaista käsitteellistä suosiota, että sen voitaisiin sanoa olevan kaikkien tuntema. Tutteli Nurminen oli 2010 Hämeen ammattikorkeakoululle tekemässään lopputyössä kartoittanut sosiaalisen median merkitystä osana oppilaitoksen viestintää. Nurminen tuli työssään sellaiseen johtopäätökseen, että sosiaalinen media käsitteenä on vieras nuorelle ikäpolvelle ja siitä syystä hänen suorittamassaan kyselyssä esillä olleita palveluita ei juurikaan tunnettu. Erittäin

huomion arvoista eri viranomaisten kannalta on, että mitä nuoremmasta opiskelijasta on ollut kyse, sitä huonommin ovat sosiaalisessa mediassa tarjotut palvelut olleet tuttuja (Nurminen 2010). Tästä on vedettävissä se johtopäätös, että vaikkakin nuori sukupolvi on valveutunut tietotekniikan käytössä, on sosiaalinen media kuitenkin enemmän myöhäisteinien ja aikuisten media. Sosiaalisen median ongelmana on se, että se mielletään työkaluna vain persoonainformaation välittämiseen sekä sosiaalisessa yhteydessä olevien asiainformaatioiden välittämiseen. Asiapalveluiden tunnettavuus on pääsääntöisesti huonoa. Nurminen toteaa, että hänen johtopäätöksensä on, että sosiaalisen median palveluita ei lopulta juurikaan tunneta.

Blogi

Blogi -viestintä on osa sosiaalisen median viestintää. Blogi -viestintä on yksisuuntaista viestintää, missä vaikutusvaltainen henkilö tai tällaiseksi pyrkivä, jakaa mielipiteitään ja kokemuksiaan muiden kanssa. Blogi sopii kohtalaisen hyvin viranomaisympäristössä esimerkiksi korkearvoisten viranomaisten, poliitikkojen ja ministereiden viestintään (Juholin 2009), missä hän kuvaa ajankohtaisia asioita omalla hallinnonalallaan sekä hänen linjauksia niiden hallinnasta. Pelastuslaitoksilla tällainen viranomainen voisi olla esimerkiksi pelastusjohtaja. Blogi -viestintä toteutetaan yleisen käytännön mukaisesti aikajärjestyksessä, jolloin tuorein kirjoitus on aina ylimpänä (Juholin 2009). Alustana pelastuslaitoksien blogi -kirjoituksille toimii luonnollisesti pelastuslaitoksien omat nettisivut, mutta mahdollisuutena on myös pelastuslaitosten yhteinen foorumi tai esimerkiksi ministeriön pelastusosaston ylläpitämä nettisivusto.

Blogi -viestintää voidaan käyttää myös koulutuksellisesti pidempien opintokokonaisuuksien yhteydessä oppimispäiväkirjan muodossa, missä opiskelija kertoo opiskelunsa kulusta koulutajalle tai avoimesti koko kurssille, jolloin muut voivat tarvittaessa vahvistaa ja tukea toisen oppimisprosessia. Tällainen koulutus on pelastuslaitoksella tulevaisuudessa kasvava koulutuksen muoto. Vapaaehtoissektorin mukaan otto turvallisuuskouluttamisen tuottajana on tärkeää varsinkin maahanmuuttajia tai erikoisryhmiä (esim. näkövammaiset) koulutettaessa. Vapaaehtoissektorin kouluttajille pystytään sisäisillä blogeilla tuottamaan ajantasaista tietoa ympäristössä vaikuttavista tekijöistä ja niiden merkityksestä turvallisuudelle. Myös vastuukouluttajan antamaa ohjeistusta voidaan blogi -muodossa tuottaa.

6.7.2 Radio, televisio ja lehdistö

Radio

Radiolla on mediavälineistä yksi suurimpia kontaktilukuja, eli tavoitetut ihmiset per lähetys. Radio soveltuu pelastuslaitoksen viestintäklusteriin erinomaisesti, on kyseessä sitten onnet-

tomuuden aikainen viestintä, kriisiviestintä tai ennaltaehkäiseväviestintä, missä pyritään ohjaamaan ihmisten toimintaa turvallisempaa toimintaa kohti.

Radioviestinnässä puhujalla on vahva rooli. Puheen pitää olla selkeää, riittävän rauhallista sekä hyvin strukturoitua. Puhujan äänellä on myös merkitystä mielikuvaa luotaessa. Tämän takia pelastuslaitosten tulisi tarkkaan harkita ketkä työntekijöistä soveltuvat radiohaastattelujen ja ohjelmien tekemiseen. Radio perustuu hyvin pitkälti mielikuvien luomiseen sanoman ohella. Mielikuvat luodaan äänimaisemalla, mikä koostuu primäärisistä äänistä, kuten puheesta tai musiikista, tekemisen äänistä tai koneista ja laitteista lähtevistä äänistä, sekä sekundäärisistä äänistä, kuten eläinten äänistä, veden lorinasta, tuulen suhinasta, tai rakenteista ja laitteista tulevista äänistä.

Televisio

Televisio on pitkään ollut pelastuslaitosten ulottumattomissa, jos ei oteta huomioon vakavista onnettomuuksista tehtyä tiedottamista tiedotustilaisuuksien ja uutisten välityksellä. Televisio on perinteisesti koettu ajankohtaisohjelmien, viihteen ja mainosten välittäjänä (Åberg 2000), mutta siitä on tullut myös varteen otettava turvallisuusviestinnän media, kun tähän viestintään yhdistetään jotkin edellä mainituista ohjelmamuodoista.

Reality televisio, eli tosielämä -pohjaiset sarjat ovat 2000- luvulla tulleet erittäin suosituiksi, mistä pelastusalalla ovat esimerkkeinä Pelastajat -sarja sekä alan esiintyminen esimerkiksi eläimiä esittävissä sarjoissa eläintenpelastuksen osalta. Nämä ohjelmat ovat mielikuvan luojina olleet voimakkaita pelastuslaitoksen kohdalla, mutta niiden osuutta turvallisuutta edistävänä medianäkökulmana ei vielä ole tutkittu. Oletettua kuitenkin on, että ne ovat positiivisesti vaikuttaneet onnettomuuksien ehkäisyssä, kun ihmiset ovat nähneet esimerkiksi kuinka yksinkertaisesta huolimattomuudesta voi muodostua lopulta onnettomuus.

Lehtimainos tiedottamisen välineenä

Lehtimainonta on yleisyydestään huolimatta hyvin kallis tapa toteuttaa viranomaisviestintää. Samalla viestin todelliset kontaktimäärät ovat vaikeasti ennustettavissa sekä mitattavissa. Tämän takia lehtimainonnalla ei pidä tiedottaa tärkeitä tai 100%:ta kontaktihuomiota vaativia asioita. Lehtimainonnalla voidaan parhaillaan luoda pelastuslaitoksen imagoa mm. työpaikkatiedottamisella. Opintokokonaisuuksista tiedottaminen opiskeluun erikoistuneissa lehtinumeroissa pelastuslaitoksen kurseista mahdollisesti kiinnostuneille opiskelijoille on myös kohtalaisen tehokas tapa tavoittaa näitä potentiaalisia opiskelijoita. Tässäkin Internet on viestintäkanavana ajamassa lehtimainonnan ohi.

Lehtiartikkelit

Yhdessä toimittajien kanssa tehdyt lehtiartikkelit ovat tärkeä osa pelastusviranomaisen viestintäarsenaalia. Lehtiartikkelit voivat olla lifestyle -tyyppisiä artikkeleita, missä kerrotaan pelastuslaitoksen arjesta tai ajankohtaisista tapahtumista, tai sitten artikkeli voi olla valistuksellinen, missä kerrotaan tärkeästä turvallisuuteen vaikuttavasta asiasta. Kolmas ja yleisin lehtiartikkelin muoto, missä pelastuslaitos on mainittuna, ovat erilaiset onnettomuuksista kertovat lyhyet raportit.

Yhteistyö lehdistön kanssa on avain asemassa lehtiartikkelien käytössä. Yhteistyön pitää olla henkilökohtaista ja sen pitää olla aitoa (Juholin 2009). Yhteistyön tuloksena tehtyjen artikkeleiden tulee myös hyödyttää molempia osapuolia; lehti saa lukijoita kiinnostavia artikkeleita ja viranomainen saa tärkeälle tiedotukselleen kattavan levikin. Vaikka lehtien todellinen levikki ja artikkelin saama kontaktien määrä on vaikeasti todennettavissa, voidaan kuitenkin jotakin arviota asiasta saada lehtien julkaisemasta mediakortista ja sen lukijalaskelmasta.

Kun pelastuslaitos viestii onnettomuuksista, tulisi viestinnän toteuttajan muistaa muutama erittäin tärkeä asia. Ensimmäinen asia on, että viestinnän toteuttajan tulee olla viestintään oikeutettu viranomainen. Toinen tärkeä asia on, että viranomaisena hän voi viestiä vain faktoja. Hän voi esittää arvion onnettomuuden syystä, jos onnettomuus on vaikutuksiltaan pieni eikä siitä olla tekemässä poliisitutkintaa. Syytä arvioitaessa viranomainen ei milloinkaan saa syyllistää ketään osapuolta. Kolmas ja turvallisuusviestinnän kannalta tärkeä asia on, että viranomaisen tulisi esittää, milloin mahdollista, ratkaisu siihen, miten muut ihmiset voivat estää samankaltaisten onnettomuuksien tapahtumisen. Tämän jälkeen jos viestinnän toteuttaja vielä muistaisi osoittaa empatiaa onnettomuuteen joutuneille, on hän toteuttanut viestintävelvoitteensa hyvin.

6.7.3 Jaettavat materiaalit ja standit

Esite

Esitteiden tarkoituksena on toimia informointivälineenä isompien asiakokonaisuuksien tiedottamisessa. Tällaiset asiakokonaisuudet voivat olla esimerkiksi toiminta vaara- tai onnettomuustilanteessa, pelastuslaitoksen toimintaa lyhyesti kuvaavat lehtiset tai turvallisuusasioihin liittyvät asiat. Esitteitä onkin käytetty erilaisissa yhteyksissä, mm. turvallisuuden ylläpitämiseen liittyvien perustietojen välittämiseen taskuoppaan tai lehtisen muodossa. Tällaisia pe-

rustietoja ovat olleet myös yhteistoiminnasta ja yleisestä turvallisuudesta viestiminen. Tähän on kuitenkin liittynyt ongelmana se, että informaatio on nopeasti hukattu, varsinkin kun puhutaan peruskansalaisesta, mutta myös tärkeiden päättäjien (turvallisuusvastaavien) kohdalla. Opetusalalla turvallisuusoppaita (mm. OM 2011) on harkittu osana oppilaita kohtaan suunnatussa turvallisuuskasvatuksessa, mutta niissä on havaittu sama ongelma viestin tallessa pysymisen kanssa. Oppilaille suunnatun taskuoppaan sijaan valtioneuvosto (2011) onkin painottanut, että kouluissa ja oppilaitoksissa turvallisuus sekä käytännön yhteistoiminta luodaan yhdessä ja kaikilla on vastuu turvallisuuden ylläpidosta ja kehittämisestä. Käytännössä tämä on toteutettavissa opetushenkilöstön ja oppilaiden välisellä yhteisellä, ennakkoivalla suunnittelulla ja säännöllisellä harjoittelulla kriisitilanteiden varalta. Parhaiden koulu tai oppilaitos varmistaa tiedotuksen, koulutuksen ja perehdytyksen avulla, että koko henkilökunta, oppilaat ja oppilaiden huoltajat ovat tietoisia suunnitelmien ja ohjeiden sisällöstä. (OM 2011.)

Flyeri eli lentolehtinen

Flyereilla viestintä on tullut tunnetuksi varsinkin nuorison musiikkikulttuurien kehityksen myötä, joista eniten flyereita mainostarkoituksessa on käytetty erilaisten tekno, house tai garage tapahtumien mainostamisessa. Nykymuotoisten flyerien käyttö muodostui laittomien rave -juhlien järjestämisen ja niiden mainostamisen myötä 1980 - 1990 luvun taitteessa.

Flyereita voidaan käyttää pelastuslaitoksen viestinnässä uusien tapahtumien, opintokokonaisuuksien tai kurssien mainonnassa, tai jonkin tapahtuman yhteydessä vahvistamaan muuta viestintää. Lisäksi flyerit voivat toimia asiakastutkimuksen tekovälineenä, jos flyeriin liitetään palautusmahdollisuus sen jälkeen kun vastaanottaja on täyttänyt tutkimusosion. Tällaisen käytön yhteydessä kuitenkin asiakkaalle on flyerin palautuksesta muodostuttava jotakin hyötyä, kuten esimerkiksi mahdollisuus osallistua arvontaan tai että täytettyä flyeriä vastaan saa esimerkiksi alennuksen jostakin tuotteesta, pääsystä johonkin tapahtumaan, tai muun välittömän hyödyn.

Standi -tiedottaminen

Standi -tiedottamisella tarkoitetaan erilaisilla esille nostettavilla telineillä esitettyjä ilmoituksia. Mainos voi olla esimerkiksi A3 -muodossa oleva juliste tai vaikka 2-3 metriä korkea lakanajuliste. Tällä huomiota herättävällä tavalla voidaan esimerkiksi kauppakeskuksissa sisällä tiedottaa ajankohtaisista asioista tai opastaa kodin turvallisuusasioissa, tai sitä voidaan käyttää erilaisilla messuilla tai tapahtumissa informointitehtävän lisäksi luomaan rakennetta.

Standi -tiedottamisen etuina ovat kevyt rakenne, helppo siirrettävyys sekä mahdollisuus hyvinkin erilaisiin graafisiin ilmeisiin.

6.7.4 Yleisötapahtuma

Pelastuslaitoksen viestinnällisiä yleisötapahtumia ovat messut ja koulutukselliset tapahtumat. Näissä tapahtumissa tuodaan pelastustoimea esille näkyvästi tai ne voivat olla puhtaasti koulutuksellisia tapahtumia.

Messut

Messujen, erilaisten nuorisomessujen, koulutusmessujen sekä teemamessujen tarkoituksena on luoda mielikuvaa pelastuslaitoksen toiminnasta sekä sen sijoittumisesta ympäristöön. Tämän takia messuihin tulisikin painostaa kohtuullisesti, koska siellä kontaktien määrä on usein huomattava osallistujamäärään suhteutettuna.

Messuilla on kuitenkin erotuttava esimerkiksi jollakin vetonaulalla (kilpailu, esitys, tarjoilut), jotta pelastuslaitos ei huku viestillään messujen massaan. Parhaimmaksi vetonaulaksi on vuosien saatossa todettu pelastusajoneuvojen näytille tuonti sekä erilaiset toiminnalliset näytökset. Näillä tavoitetaan varsinkin lapsiperheet, missä lapset haluavat tulla katsomaan paloautoa läheltä. Messut ja niillä suoritettut toimintänäytökset toimivat myös vahvoina mielikuvan luojina ja niillä voidaanakin hyvin vahvistaa ammatillisen osaamisen, työn vaativuuden sekä kaluston kehityksen vaatimuksia.

Tapahtumat

Tapahtumiin osallistumalla pelastuslaitos viestii omista arvoistaan samalla kun se tekee pelastuslaitosta sekä sen toimintaa tunnetuksi suurelle yleisölle. Tapahtumat eroavat messuista siinä, että niiden kävijäkunta on usein heterogeenisempaa ja tällöin viestintä tulisi suuntautua enemmän tapahtuman luonteeseen, teemaan tai aiheeseen liittyviin asioihin kuin pelkästään pelastuslaitosta kuvaaviin. Pelastuslaitoksilla suurin yksittäinen, valtakunnallinen tapahtuma on NouHätä tapahtuma. NouHätä on Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön SPEK:n koordinoima turvallisuustapahtuma, joka järjestetään yhteistyössä pelastuslaitoksien ja useiden muiden toimijoiden kanssa (www.nouhata.fi 2011). NouHätä tapahtumassa toteutuu niin viestinnällinen kuin myös koulutuksellinen turvallisuusviestintä.

7 Johtopäätökset

Tällä hetkellä alueelliset pelastuslaitokset Suomessa tekevät hyvin eritasoisesti viestintää. Osa aluelaitoksista on resurssien tai muiden syiden takia pidättäytynyt hyvin rajoitetussa viestinnässä, kun jotkin pelastuslaitokset tekevät viestintää hyvin moninaisesti ja innovatiivisesti. Onnistuneen viestinnän kannalta suunnitelmallisuus ja panostus ovat avainasemassa.

Työn johtopäätöksenä todetaan, että pelastuslaitoksen viestintä on monivaiheinen, moniulotteinen ja useita erilaisia haasteita sisältävä kokonaisuus. Pelastuslaitosten ulkoinen viestintä on jaottunut perinteisesti vahvaan rajaukseen ennaltaehkäisevän ja operatiivisen viestinnän välillä. Tämä kahtiajako ei tämän päivän viestintäkentässä ole enää ajantasainen ratkaisu. Turvallisuusviestinnän tulee uudistua kokonaisuudeksi, missä sen eri osa-alueet tukevat toisiaan ammatillisesti ja viestinnällisesti.

Pelastuslaitoksen ulkoinen viestintä tulee olla vastuullista. Vastuullisuus ilmenee esimerkiksi tietoturvallisuusasioiden huomioon ottamisessa, mutta vahvasti myös siinä mitä, kenelle ja millä tavoin viestitään. Tämä tarve- ja keinoarviointi tulee myös tapahtua joka kerta, ennen kuin viranomainen ryhtyy viestintään. Keinoarvioinnissa pelastuslaitokset ovat olleet hyvin konservatiivisia, joka on johtanut vähitellen siihen, että nyt käytössä olevat viestintäkeinot ovat osaltaan vanhentuneet. Aktiivinen, interaktiivinen ja dialogiin perustuva viestintä on tullut osaksi tätä päivää, ja tähän viestintäkenttään on myös pelastuslaitoksen mentävä mukaan. Blogien ylläpitäminen, toimivat ja aktiivisesti päivittyvät Internet -sivut sekä sosiaalisen median kanavat ovat vain osa tätä ulkoisen viestinnän kokonaisuutta, joka pelastuslaitoksien tulee hallita.

7.1 Implementointi

Pelastuslaitoksen ulkoisen viestinnän suunnittelun on lähdettävä liikkeelle velvoitteiden selvittämisestä, missä apuna käytetään pelastuslaitokselle asetettuja lainsäädännöllisiä velvoitteita, toimialavelvoitteita sekä eettisiä velvoitteita. Lainsäädännöllisiin velvoitteisiin kuuluu myös salassapitovelvoitteita, jotka viranomaisen, kuten pelastuslaitoksen viranhaltijan, toiminnassa tulee selvittää aina ennen kuin viranomainen ryhtyy viestintään.

Velvoitteiden ollessa selviä, on viestintä vastuutettava. Operatiivisten tilanteiden viestinnästä vastaa lain perusteella aina pelastustoiminnan johtaja, mutta hänkin voi tilanteissa käyttää apunaan erikokoisia viestintäryhmiä. Muuta viestintää varten tulee pelastuslaitoksella olla selkeä vastuunjako, mihin on sitoutettu ja koulutettu riittävä määrä resursseja.

Pelastuslaitoksella tulee olla tekniset mahdollisuudet toteuttaa viestintää. Tätä tarkoitusta varten pelastuslaitoksella tulee olla viestintää ja sisällön tuottoa varten kalustoa, ohjelmistoa kuin myös osaavaa henkilökuntaakin.

Pelastuslaitoksen tulee valita ne viestintäkanavat joita se ulkoisessa viestinnässä käyttää. Joillekin pelastuslaitoksille voi alkuvaiheessa riittää radio, televisio, lehdistö sekä Internet - sivut, mutta tulevaisuudessa kaikkien viranomaisten tulee olla osa sosiaalista mediaa sekä alueellista yhteisöä, toimii tämä yhteisö sitten kaupungin toreilla tai sähköisillä keskustelufoorumeilla. Tähän suuntaan paine tulee kansalaisilta, jotka vaativat niin interaktiivista koulutusta kuin myös reaaliaikaista onnettomuustiedottamista

Isäntäkunnan rooli alueellisessa pelastustoimen järjestelmässä vaikuttaa myös pelastuslaitoksen viestintään. Pelastuslaitoksen tulisi toimia yhteistyössä isäntäkunnan viestintää koordinoivan tahon kanssa. Tämän lisäksi tulee tehdä vahvaa yhteistyötä muiden alueen kuntien viestintätoimen kanssa.

7.2 Arvio työn onnistumisesta

Työssä on käsitelty kattavasti erilaisia asioita, jotka pelastuslaitoksen tulee ottaa huomioon ulkoisen viestinnän ohjeiston suunnittelussa. Työssä on lähdetty liikkeelle käsitteiden määrittelystä, joka antaa perustuksen käsiteltäville viestinnän osa-alueille. Viestintävelvoitteiden ja vastuiden käsittelyn jälkeen työssä on kerrottu, minkälaisia osa-alueita pelastuslaitoksen ulkoisessa viestinnässä tulee ottaa huomioon. Tämän työn liitteenä esitetty esimerkki, luonnos Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintäohjeistoksi, antaa suuntaviivoja sille, minkälaiseksi pelastuslaitosten viestinnän tulisi kokonaisuudessaan tulevaisuudessa kehittyä.

Jatkotutkimusta silmällä pitäen on huomattava, että pelastusalan viestintäkentän laajuudesta johtuen on tarpeen tutkia sen eri osa-alueita tarkemmin. Pelastuslaitoksen työyhteisöä koskeva kriisiviestintä on jo omana osa-alueenaan niin laaja, että sen käsitteleminen yksinään olisi tutkimuksen arvoinen. Lisäksi olisi tarpeen tutkia tarkemmin sosiaalisen median käyttömahdollisuuksia sekä sähköisen viestinnän mahdollisuuksia kokonaisuudessa. Nämä edellä mainitut osiot korostuvat varsinkin reaaliaikaisessa viranomaistiedottamisessa sekä tilannekuvan ylläpidossa, jotka molemmat ovat myös omat vaatimuksensa omaavia osa-alueita. Myös turvallisuusviestinnän käsitettä tulisi tarkastella tulevaisuudessa tarkemmin, jotta kansallinen yhteisymmärrys asiasta kehittyisi. Työyhteisöviestintä on tärkeässä asemassa työtyytyväisyyden ja työn tuottavuuden kannalta. Pelastuslaitos työyhteisönä on hyvin poikkeava toimistotyötä tekevästä työyhteisöstä tai teollisuuden työyhteisöistä. Tämän takia pelastuslaitoksen työyhteisöviestinnän haasteita tulee käsitellä ja kehittää tulevaisuudessa vahvasti.

Henkilökohtaisella tasolla arvioin onnistuneeni tutkimuskysymyksen mukaisessa käsittelyssä hyvin. Työskentelyni päämäärää kohti oli määrätietoista ja tehokasta, ja aikataulussa pysyttiin, tiukasta aikataulusta huolimatta. Työn tärkeimpiä oppeja ovat olleet opinnäytetyön prosessin oppiminen, tutkimukselliseen työskentelytapaan perehtyminen kehittävän toiminnan kautta sekä ammatillinen oppiminen huomattuani viestintään vaikuttavien eri osien laajuuden. Työn jälkeen koen pystyväni myös ammattitaitoisemmin kehittämään viranomaistason viestintää kokonaisuudessaan sekä analysoimaan suunniteltujen ratkaisuiden onnistumismahdollisuuksia.

Lähteet

Eskola Jari & Suoranta Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Jaakkola, Maarit 2007. Vaihtoehtoja mediasuojelupuheelle. Nuorten asiantuntemuksen hyödyntäminen aikuisten mediataitojen syventämisessä. Esitetty Interaktiivinen Tietotekniikka Koulutuksessa -konferenssin tutkijatapaamisessa 18.4.2007, Aulanko, Hämeenlinna.

Juholin, Elisa 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Porvoo. Infor.

Journalistin ohjeet 2011. Suomen Journalistiliitto.

Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008, Kauhajoen koulusurmien tutkintalautakunta, Selvityksiä ja ohjeita. Oikeusministeriön julkaisu, 2011.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Kontuniemi Eija 2011. Luento Kotilo -projektista Kansainvälisessä turvallisuusviestintä seminaarissa 11-12.10.2011.

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2006. Kielitoimiston sanakirja. Jyväskylä. Gummerus.

Kuntalaki 17.2.1995/365.

Kunnat.net. Suomen Kuntaliitto. viitattu 26.10.2011
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/lainsaadanto/Sivut/default.aspx>

Kuutti, H. 2008. Mediakierre. Selviytyminen kielteisestä julkisuudesta. Helsinki. Infor.

Laaksonen, M., Nevasalo, T., & Tomula, K. 2006. Yrityksen Tietoturvakäsikirja. Helsinki: Oy Nordprint Ab.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Metsämuuronen Jari 2007. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteessä. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.

Nurminen, Tutteli 2010. Sosiaalinen media osana oppilaitoksen viestintää. Hämeen ammatti-korkeakoulu.

NouHätä. www.nouhata.fi. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö 2011.

Paarma, Jukka 2002. Viestinnän eettisiä kysymyksiä. Esitelmä Media&Message 2002 - tapahtumassa Turussa 7.8.2002.

Palo- ja pelastussanasto, Tekniikan sanastokeskus. 2006. Suomen pelastusalan keskusjärjestö ry.

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Porvoon kaupungin viestintäohjeita. Porvoon kaupunki 2009. viitattu vain liitteessä 1.

Porvoon kaupungin viestintäohjelma. Porvoon kaupunki 2009. viitattu vain liitteessä 1.

Rättilä, Tiina 2009. Sosiaalisen median mahdollisuudet kodin, koulun ja kunnan viestinnässä. Tampereen Yliopisto.

Sisäasiainministeriö 2010. Selvitys viranomaistiedotteiden antamisesta, työryhmän raportti. Sisäasiainministeriön julkaisuja 28/2010.

Suomen Journalistiliitto 2011. Journalistin ohjeet
<http://www.journalistiliitto.fi/pelisaannot/journalistinhjeet>. viitattu 29.10.2011

Suomen Kuntaliitto. Kuntien viestintään vaikuttava lainsäädäntö. viitattu 10.11.2011
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/lainsaadanto/Sivut/default.aspx>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Syvänen, A., Pehkonen, M., & Turunen, H. (2004) Fragmentation in Mobile Learning. Teoksessa Attewell, Jill & Savill-Smith, Carol (toim.) Learning with mobile devices. Research and development. London: Learning and Skills Development Agency, 155-166.

Termitietopankki, Tekniikan sanastokeskus. 2011.
 Thorton Sandra 2000. Proving the Value of Communication. Strategic Communication Management. Vol 4, issue 5.

Valtioneuvoston asetus viestintämarkkinoihin liittyvästä varautumisvelvollisuudesta ja viranomaistiedotteiden välittämismvelvollisuudesta 25.9.2003/838.

Valtioneuvosto 2001. Informoi, neuvo, keskustele ja osallistuu. Valtionhallinnon viestintä 2000-luvulla, VNK julkaisu 2001/5.

Viestintävirasto 2011. Viestintäviraston esittely.
<http://www.ficora.fi/index/viestintavirasto/esittely.html>

Viestintävirasto 2011. Tietoturvan peruskäsitteitä.
<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva.html>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Åberg Leif 1980. Viestintä -tuloksen tekijä. Helsinki. Tietopaketti.

Åberg Leif 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki. Inforviestintä.

Åberg Leif 2006. Johtamisviestintää. Helsinki. Infor.

Kuvat

Kuva 1: Åbergin pizza -malli	8
Kuva 2: Turvallisuusviestinnän tapahtumaympyrä. Norell, Latvala & Malkamäki 2011. (esitys Laureassa 2011)	14
Kuva 3: Turvallisuusviestinnän tapahtumaketju. Norell, Latvala & Malkamäki 2011. (esitys Laureassa 2011)	14

Liitteet

Liite 1. Luonnos Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintäohjeksi	49
---	----

Liitteet

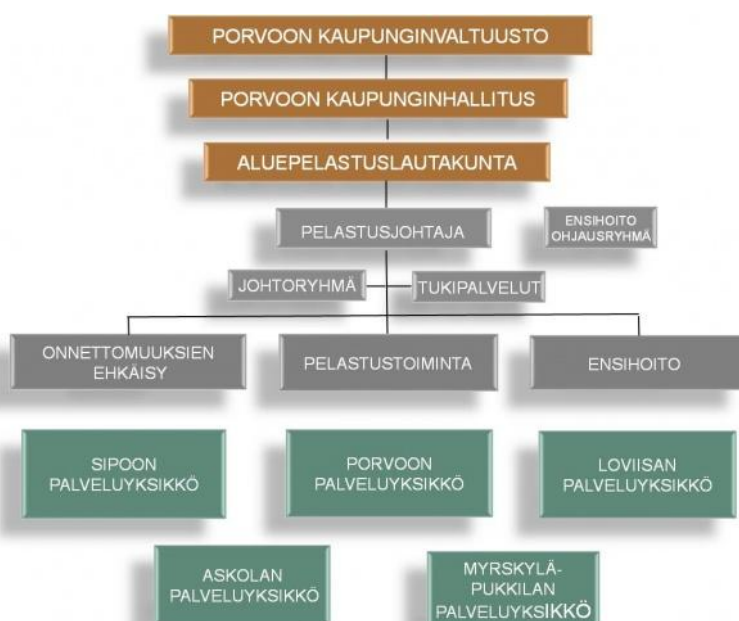
Liite 1. Luonnos Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintäohjeeksi

1

Suhde IUPL:n johtosääntöön

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos on yksi maamme 22 alueellisesta pelastuslaitoksesta. Vuoden 2004 alussa aloittaneen pelastuslaitoksen toiminta-alueen muodostavat maakunnan 7 kuntaa: Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo.

Pelastuslaitos kuuluu Porvoon kaupungin organisaatioon. Pelastuslaitoksen yleistä hallintoa hoitavat Porvoon kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, aluepelastuslautakunta ja pelastusjohtaja. Pelastuslaitoksen toiminta on organisoitu hallinnon lisäksi kahteen tehtäväalueeseen; onnettomuuksien ehkäisyyn ja operatiiviseen toimintaan. Vuoden 2012 alusta pelastuslaitoksella aloittaa kolmas tehtäväalue, ensihoidon tehtäväalue.



Viestintäohjeisto noudattaa tätä johtosääntöä. Johtosääntö tukee viestintäohjeiston määräyksiä viestinnän järjestelyistä, viestinnällisistä vastuista sekä resursseista.

2

Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksen viestintästrategia

Juholin (2009, s.394) on määrittänyt, että viestintästrategia on organisaation itsensä tekemät yhdensuuntaavat määrittelyt, valinnat ja tavoitteet, joita soveltamalla ja toteuttamalla yhteisö menestyy ja jonka fokus on tulevaisuudessa. Avaintekijänä Juholin (2009) on kuvannut olevan se, että viestintää käytetään koko organisaation voimavarana. Poiketen Juholinin määritelmästä, pelastuslaitoksen toimintaympäristössä viestinnän fokusta ei, toimialasta johtuen, voida asettaa aina tulevaisuuteen, vaan pelastuslaitoksen on organisaationa elettävä myös nykyhetkessä varsinkin onnettomuuden aikaisessa viestinnässä. Joskin tässäkin pyritään vaikuttamaan ihmisten tuleviin valintoihin, on se sitten valintoja uuden ajoreitin valinnassa tai suojautumisessa vaarallisen aineen päästöiltä. Sandra Thorton (2000) on kuvannut strategian ja operatiivisen viestinnän eroa kysymyksillä: mitä, miten ja miksi? Näistä juuri ”miksi?” - kysymys on strategisessa ajattelussa avainasemassa. Tämän takia Juholin (2009, s.69) on määritellyt viestintästrategian synonyymeillä viestinnän suuntaviivat, -linjaukset ja -tavoitteet. Pelastuslaitoksen viestintästrategian kannalta on erittäin tärkeää linjata suuntaviivat millä, miten ja miksi viestintää tehdään ja mitä sillä pyritään tavoittamaan.

2.1

Viestintätavoitteet, viestintämissio

Itä - Uudenmaan pelastuslaitos pyrkii viestinnällään tiedottamaan alueellaan oleville, alueen läheisyydessä oleville ja siihen kytköksissä oleville ihmisille ja yhteisöille alueensa turvallisuustilanteesta, neuvomaan turvallisia toimintatapoja sekä varoittamaan mahdollisesta vaarasta. Tavoitteena on, että viestinnällisillä keinoilla onnistutaan ennaltaehkäisemään onnettomuuksia, vähentämään tapahtuneiden onnettomuuksien seurannaisvaikutuksia sekä luomaan turvallisuuden tunnetta toimialueella, sen lähialueilla sekä toimialueeseen kytköksissä oleville.

2.2

Sähköisen viestinnän hyödyntäminen

Itä - Uudenmaan pelastuslaitos hyödyntää sähköistä viestintää preventiivisessä sekä reaktiivisessä viestinnässään. Sähköinen viestintä on käytössä kaikilla toimialoilla ja se on ensisijaisessa asemassa pelastuslaitoksen viestinnässä. Yhteistyö sähköisessä viestinnässä muiden ministeriöiden, viranomaisten, sekä yhteisöjen kanssa on sujuvaa ja siihen panostetaan myös henkilöstöresursseja.

2.3

Innovaatioiden käytön eturintamassa

Pelastuslaitos käyttää viestinnässään uusimpia, toimiviksi ja tehokkaiksi havaittuja viestintävälineitä ja tekniikoita. Pelastuslaitos panostaa siihen, että se aktiivisesti seuraa alan kehitystä ja osallistuu yhdessä yhteistyöelimien kanssa myös viestintävälineiden ja -tekniikoiden testaamiseen.

2.4

Viestinnän vastuut

Pelastuslaitoksen kaikesta viestinnästä vastaavat pelastusjohtaja sekä hänen nimeämät viranhaltijat. Kaikkea pelastuslaitoksen viestintää koordinoi turvallisuusviestinnästä vastaava viranhaltija, jonka tehtävänä on tukea, opastaa ja ohjata muiden harjoittamaa viestintää. Viestintään oikeutetut viranhaltijat ovat nimetty pelastuslaitoksen johtosäännössä.

2.5

Yhteistoiminta

Yhteistyö ministeriöiden, muiden viranomaisten, sekä yhteisöjen kanssa on sujuvaa ja siihen panostetaan myös henkilöstöresursseja. Isäntäkuntamallista johtuen pelastuslaitoksen viestinnässä tukeudutaan Porvoon kaupungin viestintäorganisaatioon normaaliajan sekä poikkeusolojen viestinnässä. Tätä tarkoitusta varten Porvoon kaupungilla on päätoiminen viestintäpäällikkö sekä moniammatillinen viestintäryhmä, jonka kouluttamiseen ja ohjaamiseen pelastuslaitos osallistuu toimialansa mukaisissa asioissa. Lisäksi pelastuslaitos toimii yhteistyössä pelastustoimialueensa kuntien viestintätoimijoiden kanssa.

2.6

Resursointi

Tässä osiossa kirjataan Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksen viestinnällinen resursointi. Resurssit ovat jaettu henkilöstöresursseihin ja materiaalisiin resursseihin, sekä näiden rahoittamiseen. Onnettomuuden aikaista viestintää varten on pelastuslaitoksella olemassa erillinen ohje, joka on tämän viestintäohjeiston liitteenä. Tässä osiossa on kuvattu niitä resursseja ja toimintaprosesseja, jotka vaikuttavat myös onnettomuuden aikaisen viestinnän toteuttamiseen.

2.7

Henkilöstöresurssit

Juholin (2009) on nimennyt viestinnän tärkeimmäksi voimavaraksi ihmiset sekä heidän osaamisensa. Porvoon kaupungin viestintäohjelman (2009) mukaisesti toimialoille on nimettävä viestintävastaavat, jotka työskentelevät oman toimialajohtajansa alaisuudessa. Tätä noudattaen Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksella on yksi nimetty viranhaltija, jonka tehtävänä on toimia tukena laitoksen viestintää toteuttaville viranhaltijoille. Tehtävään nimetylle henkilölle on annettu vastuu tehtävän hoitamisesta, sekä riittävät oikeudet tehtävän suorittamiseksi. Porvoon kaupungin viestintäohjelman (2009) mukaisesti viestintävastaava osallistuu pelastuslaitoksen johtoryhmän kokouksiin, nostaa yhteistoiminnassa pelastusjohtajan kanssa esille tiedotettavia asioita, ja huolehtii mediatiedotteiden ja muiden viestintäaineistojen toteuttamisesta sovittujen laatustandardien ja kaupungin viestintäohjeiden mukaisesti muiden viranhaltijoiden kanssa. Viestintävastaava ohjaa myös luottamuselimen, eli aluepelastuslautakunnan tiedottamista, toimimalla asiantuntijana lautakunnan kokouksissa sekä tukee ja opastaa tätä viestinnässä. Pelastuslaitoksen viestintävastaava toimii jäsenenä myös Porvoon kaupungin viestintäryhmässä, mitä kautta pelastuslaitoksen viestintää voidaan koordinoida isäntäkunnan kanssa. Viranhaltija tekee yhteistyötä myös muiden alueen kuntien viestintätoimen kanssa. Henkilölle on määrätty riittävästi työaikaresursseja tehtävän suorittamiseksi.

Jotta viestinnästä viranhaltija pystyy toteuttamaan tehtävänsä ajantasaisesti, on hänellä oltava mahdollisuus säännölliseen täydennys- ja lisäkoulutukseen. Tätä kehittymistä ja kehittämistä varten hän voi käyttää työaikaansa pelastuslaitoksen voimassa olevan ohjeiston mukaisesti.

Viestintävastaavaa velvoittaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus sellaisissa asioissa, jotka ovat julistettu salassa pidettäväksi lain perusteella. Salassapitopäätöksestä tehdään merkintä asianomaisen kokouksen pöytäkirjaan tai siitä on olemassa erillinen määräys laissa. Salassapitovelvollisuuden toteutumiseksi luottamuselimestä sekä johtoryhmässä, näiden toimielimien tiedottamisesta päättävät aluepelastuslautakunnan puheenjohtaja ja johtoryhmän puheenjohtaja.

Operatiivinen viestintävelvollisuus pysyy kuitenkin pelastuslain 32§ 1mom 6 kohdan mukaisesti, pelastuslain 34§ määräämänä pelastustoimintaa johtavalla viranomaisella, jolla on pelastuslain 36§ 1mom 3 ja 4 kohdan mukaisesti oikeus määrätä pelastustoimintaa liittyvästä viestinnästä sekä käytettävistä viestimistä, sekä muista pelastustoimintaa liittyvistä tarpeellisista toimenpiteistä.

Suuronnettomuuksissa tai sitä suuremmissa tilanteissa operatiivinen viestintä sekä kriisiviestintä toteutetaan yhdessä pelastustoimen alueen kuntien ja alueellisten yhteisöjen ja mahdollisen kohde organisaation viestintätoimien kanssa, sekä kansallisena viranomaisyhteistyönä. Riittäviä alueellisia toimintaresursseja viestintää varten suuronnettomuuksissa tai sitä suuremmissa tilanteissa antaa Porvoon kaupungin viestintäryhmä, joka on hälytettävissä pelastustoimintaa johtavan viranomaisen käskystä. Sellaisissa tilanteissa, missä toiminnan johtovastuu on pelastuslaitoksella, toimii viestintäryhmä pelastuslaitoksen alaisuudessa. Lisäksi viranomaisyhteistyönä toteutetaan viestintää kansallisesti.

2.8

Materiaaliresurssit

Pelastuslaitoksella on hankittuna osaksi normaalia virantoimitusta kannettavat atk -välineet joiden toimivuudesta, ohjelmista ja tietoturvasta vastaa Porvoon kaupungin tietohallinto. Tarpeelliset atk -laitteiden, oheislaitteiden, ohjelmiston ja järjestelmien hankinnat toteutetaan yhdessä Porvoon kaupungin tietohallinnon kanssa viestintävastaavan esityksestä hankitaan oikeutetun viranhaltijan hankintapäätöksen perusteella. Aula & Jokinen (2007) ovat nimenneet viestinnän teknisiksi muodoiksi Internetin, Intranetin, sähköpostin, erilaiset pikaviestimet, blogit sekä mobiilit viestintäverkot. Pelastuslaitos mahdollistaa kaikkien näiden viestintävälineiden käyttämisen yhdessä kaupungin tietohallinnon kanssa.

Pelastuslaitoksella on käytettävissä laadukkaaseen tulostamiseen tarvittavat laitteet. Painotuotteiden teettämisessä toimitaan Porvoon kaupungin hankintaohjeiden mukaisesti.

Tilanteita, joissa tietoturva on loukattuna tai sähköiset tietojenvälitysjärjestelmät eivät ole toiminnassa, on pelastuslaitoksella käytettävissä gsm puhelimia, VIRVE -puhelimia, fax -laitteita sekä lankapuhelimia viestinvälittämistä varten.

Pelastuslaitoksella hankitaan ammattilaiskamera millä voi ottaa myös HD tasoista videokuva. Kameraa varten on olemassa erilaisia objektiiveja sekä jalusta, valaistusvälineitä sekä äänen taltioimiseen välineet.

Onnettomuuksien aikaista viestintää varten pelastuslaitoksella on olemassa johtokeskustointia tukevaa viestintää varten riittävästi atk- laitteita, gsm -puhelimia, VIRVE -puhelimia, fax -laitteita sekä lankapuhelimia viestinvälittämistä varten. Tarvekartoitusta ja kehittämistä onnettomuuden aikaista viestintää varten tarvittavista viestinvälineistä tekee pelastuslaitoksen viestimestari yhteistyössä viestintävastaavan kanssa.

2.9

Rahoitus

Viestinnän kustannuksista vastaavat kukin pelastuslaitoksen tehtäväalue oman tehtäväalueen viestinnän osalta. Viestinnästä vastaavan viranhaltijan kustannuksista vastaa onnettomuuksien ehkäisy -toimiala. Viestintää varten varataan vuosittain kohtuullinen budjetti, joka mahdollistaa erilaisten projektien, tapahtumien sekä hankintojen tekemisen. Budjetti on pelastuslaitoksen yhteinen.

3

Viestintäohjeet

3.1

Viestintä operatiivisessa toiminnassa

Operatiivisen toiminnan viestinnästä vastaavat pelastustoiminta -tehtäväalueen päällystöviranhaltijat sekä päivystysvuorossa olevat päällystöpäivystäjät. Pelastustoiminta -tehtäväaluetta johtaa pelastuspäällikkö sekä hänen alaisuudessaan olevat paloinsinöörit ja palomestarit.

3.1.1

Onnettomuuden aikainen viestintä

Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksen operatiivisessa viestinnässä noudatetaan pelastusjohtajan antamaa Onnettomuusaikaisen tiedottamisen toimintaohjetta 2.11.2010.

Tärkeimmät linjaukset onnettomuuden aikaisessa viestinnässä ovat seuraavat:

päivittäinen onnettomuus

P11, P21, P31/P3 vastaa = TILANTEEN JOHTAJA

päivittäinen, poikkeava onnettomuus

P3 vastaa,

voi pyytää tukea P2:lta tai tarvittaessa pyytää valvomoa hälyttämään lisähenkilöstöä viestinnän tueksi.

P3 voi myös välittää tapahtuneesta tiedon turvallisuusviestinnälle, joka voi saatuaan tiedon tapahtuneesta aloittaa yhteistyössä tapahtuneesta tiedottamisen sekä reaktiivisen viestinnän, pl. viranomaistiedotteet.

Poikkeavia onnettomuuksia ovat myös erilaiset ilmiöt tai toistuvat samankaltaiset onnettomuudet (mm. nokipalot, roskispolttojat, poistumistie tukittu)

päivittäinen, poikkeava ja iso onnettomuus, tai onnettomuus joka herättää suurta kiinnostusta yleisössä ja tiedotusvälineissä

P3/P2/IUPLJoke vastaa viestinnästä,

P3/P2/IUPLJoke voi tarvittaessa pyytää valvomon hälyttämään lisähenkilöstöä viestinnän tueksi.

moni -viranomaistilanne

Tiedotusvastuu on aina sillä viranomaisella, jonka toimialaan tapahtuman johtaminen kuuluu.

Merellä esimerkiksi Rajavartiolaitos, ilmailulaitos, jne.

Maalla pelastus-, poliisi-, ympäristö-, sosiaali-, terveys-, ilmailu, jne. -viranomainen.

suuronnettomuus

P2/IUPLJoke vastaa,

pyytää valvomon hälyttämään lisähenkilöstöä viestinnän tueksi.

3.1.2

Viranomaistiedotteet

Pelastuslaitos julkaisee neljää erilaista viranomaistiedotetta (Selvitys viranomaistiedotteiden antamisesta 2010): väestöhälytys, hätätiedote, muu viranomaistiedote, mediatiedote. Tiedotepohja kirjalliselle viranomaistiedotteelle liitteenä.

Väestöhälytys, yleinen vaaramerkki, tapahtuu käyttämällä väestöhälyttimiä, joita ohjataan Itä - Uudellamaalla kahdesta paikasta; Hätäkeskuksesta Keravalta ja pelastuslaitoksen tilanekeskuksesta Porvoosta. Väestöhälyttimiä on kahden laisia: nousevalla ja laskevalla torvi - äänellä hälyttäviä hälyttymiä ja puhetta toistavia hälyttimiä. Hälytys suoritetaan pelastustoimintaa johtavan viranomaisen käskystä. Hälytys voidaan antaa paikallisesti tai alueellisesti

toimintaa johtavan viranomaisen käskystä. Hälytyksiä voidaan käyttää esimerkiksi vaarallisten aineiden onnettomuuksissa tai tulipaloissa, joissa savukaasut vaarantava terveyttä. Väestöhälytyksen yhteydessä julkaistaan aina myös hätätiedote (Selvitys viranomaistiedotteiden antamisesta 2010).

Hätätiedotteella tarkoitetaan *ihmisten henkeen, terveyteen tai omaisuuteen kohdistuvan välittömän vaaran taikka huomattavan omaisuus- tai ympäristövahingon välittömän uhan torjumiseksi annettavaa viranomaistiedotetta* (Valtioneuvoston asetus viestintämarkkinoihin liittyvästä varautumisvelvollisuudesta ja viranomaistiedotteiden välittämisvelvollisuudesta 25.9.2003/838). Hätätiedotteen tarkoituksena on varoittaa väestöä ja yhteisöjä välittömästi tai heti miten uhkaavasta vaarasta. Tällainen vaara voi olla esimerkiksi vaarallisten aineiden onnettomuus tai tulipalo, jossa savukaasut vaarantava terveyttä. Hätätiedotetta voidaan käyttää yhdessä tai erikseen väestöhälytyksen kanssa. Hätätiedotteen antamisesta päättää ja vastaa pelastustoimintaa johtava viranomainen. Hätätiedote sanellaan puhelimitse tai VIRVE puhelimen välityksellä, tai se voidaan lähettää kirjallisesti esimerkiksi fax:lla tai sähköpostina hätäkeskukselle Keravalle, missä tiedote kirjataan ylös ja välitetään medialle pelastustoiminnan johtajan päätöksen mukaisesti alueellisesti tai valtakunnallisesti. Medialla on velvollisuus pelastuslain 46§ 2 momentin mukaisesti välittää tämä hätätiedote välittömästi muuttumattomana omassa mediassaan.

Muu viranomaistiedotteella tarkoitetaan viranomaisen antamaa tiedotteita, jolloin ihmishenkiin tai omaisuuteen kohdistuva vaara ei ole aivan välitön, mutta vaara on olemassa (838/2003). Tällaisia tiedotteita voidaan julkaista esimerkiksi lähestyvästä myrskystä tai voimakkaasta ukkosrintamasta, tulipalosta josta erittyy runsaasti savu joka ei kuitenkaan välittömästi uhkaa ihmisiä, tai liikenneonnettomuudesta. Viranomaistiedotteen antamisesta päättää ja vastaa toimintaa johtava viranomainen. Viranomaistiedote sanellaan puhelimitse tai VIRVE puhelimen välityksellä, tai se voidaan lähettää kirjallisesti esimerkiksi fax:lla tai sähköpostina hätäkeskukselle Keravalle, missä tiedote kirjataan ylös ja välitetään medialle toiminnan johtajan päätöksen mukaisesti alueellisesti tai valtakunnallisesti. Medialla on velvollisuus pelastuslain 46§ 2 momentin mukaisesti välittää tämä viranomaistiedote välittömästi muuttumattomana omassa mediassaan.

Mediatiedote on pelastuslaitoksen julkaisema tiedote tapahtuneesta onnettomuudesta, jossa kerrotaan tapahtuman kulku, tapahtuman taustaa sekä tapahtuman lopputulos. Itä - Uudenmaan pelastuslaitoksella mediatiedote tulee aina sisältää myös ohjeet siitä, miten vastaava onnettomuus voitaisiin vastaisuudessa välttää. Tiedote tulee olla faktoihin perustuva, onnettomuuden uhrit huomioon ottava, tarvittaessa empaattinen, sekä neuvova. Mediatiedotteet jaetaan Porvoon kaupungin viestintäohjeen (2009) ja Porvoon kaupungin viestintäpäällikön ylläpitämän jakelulistan mukaisesti.

3.2

VIRVE -puhelinverkon käyttö

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen VIRVE -puhelinverkon käytössä noudatetaan VIRVE viestiohjetta (erillinen dokumentti, salainen Julkl 24§).

3.3

Ennaltaehkäisevä viestintä

Ennaltaehkäisevästä viestinnästä Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella vastaa onnettomuuksien ehkäisy -tehtäväalue. Tehtäväaluetta johtaa riskienhallintapäällikkö sekä hänen alaisuudessa oleva paloinsinööri. Onnettomuuksien ehkäisy -tehtäväalueella ei ole miehistöä, vaan sen tuottamollisesta työstä vastaavat palotarkastajat, jotka ovat päällystöviranhaltijoita.

Onnettomuuksien ehkäisy- tehtäväalueen viestinä on pääsääntöisesti preventiivistä turvallisuusviestintää. Tehtäväalueen työntekijät tukevat pelastustoiminta -tehtäväalueen operatiivista toimintaa ajoittain, joko viranhaltijan omasta aloitteesta, pelastustoiminta -tehtäväalueen operatiivisesta käskystä tai hätäkeskuksen hälyttämänä. Tällöin he tekevät tehtävässään myös muuta turvallisuusviestintää, viranomaisviestintää sekä viranomaistiedotamista.

Tehtäväalueen viestinnästä vastaavat riskienhallintapäällikkö sekä turvallisuusviestinnästä vastaava palotarkastaja. Tehtäväalueen muu henkilöstö toteuttaa turvallisuusviestintää omaan tehtäväänsä kuuluen, silloin kun viestintä tukee heidän virkatehtäviensä suorittamista.

Tehtäväalueen turvallisuusviestinnän valvontasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain, linjaa tehtäväalueen viestinnän pääkohdat. Turvallisuusviestinnän valvontasuunnitelman linjauksien lisäksi tehtäväalue toteuttaa useita viestinnällisiä toimenpiteitä vuosittain yhteiskunnallisten tapahtumien, ympäristön muutoksien, lainsäädäntömuutoksien tai tapahtuneiden onnettomuuksien johdosta. Näitä viestinnällisiä tehtäviä ei voida etukäteen suunnitella, vaikkakin ovat osa preventiivistä viestintää, koska viestinnälliset tarpeet ovat erittäin alttiita ulkoisille muutoksille.

4

Työyhteisöviestintä (sisäinen viestintä)

Työyhteisöviestinnän on havaittu olevan kriittinen tekijä organisaatioiden menestyksessä (Juholin 2009). Se, mikä aikaisemmin oli ylhäältä alaspäin tapahtuvaa, ”lääkeruisku” -viestintää (mm. Juholin 2009), missä uskottiin kertatiedottamisella saavutettavan riittävä tiedollinen kattavuus, on tänä päivänä enemmän dialogiaa, missä henkilöstö ja johto vuorovaikutteisesti keskustelevat ajankohtaisista asioista.

4.1

Johdon tilaisuudet

Johdon tilaisuuksien tarkoituksena on keskustella rakentavassa ilmapiirissä yhdessä henkilöstön kanssa ajankohtaisista asioista, kehittää ja pohtia yhdessä tulevia linjauksia sekä luoda luottamusta työyhteisön osa-puolten välillä. Johdon tilaisuuksia järjestetään 4 kertaa vuodessa. Ne ovat avoimia koko henkilöstölle, mutta ne eivät ole pakollisia. Tilaisuuteen osallistumisesta ei makseta palkkaa, pl. työvuorossa olevat henkilöt. Tilaisuuteen eivät saavat osallistua pelastuslaitoksen ulkopuoliset henkilöt, tilaisuuksia ei tallenneta, eikä niiden sisällöstä tiedoteta pelastuslaitoksen ulkopuolisille. Tilaisuuksien kokoon kutsujana toimii pelastusjohtaja tai hänen sijaisensa.

4.2

Yksikköpalaverit

Onnettomuuksien ehkäisy -tehtäväalue järjestää kerran kuussa nk. pata -kokouksen, jossa käsitellään toimialan ajankohtaisia tapahtumia, järjestetään sisäistä koulutusta sekä kutsutaan tarvittaessa ulkopuolisia luennoitsijoita. Kokousta johtaa ja sen kutsuu koolle riskienhallintapäällikkö tai hänen sijaisensa. Kokoukset eivät ole avoimia toimialan ulkopuolisille, tilaisuuksia ei tallenneta eikä niiden sisällöstä tiedoteta pelastuslaitoksen ulkopuolisille.

Pelastustoiminta -tehtäväalue järjestää PETO-kokouksen noin kerran kuukaudessa. Kokouksen kutsuu koolle pelastuspäällikkö. Osallistujia ovat paloinsinöörit/asemavastaava, sairaankuljetuksen vuorovanhin sekä viestimestari. Ensihoidon järjestämismuutoksen myötä tulee tarkastella ensihoidon osallistumista uudelleen.

Ensihoito -tehtäväalue aloittaa toimintansa 1.1.2012, jonka jälkeen tehtäväalue muodostaa oman yksikköpalaverikäytäntönsä.

4.3

Esimies-alais -keskustelut

Pelastuslaitoksen kaikki tehtäväalueet järjestävät esimies-alais -keskustelut kerran vuodessa tehtäväalueensa henkilökunnalle. Tilaisuuksien tarkoituksena on kehittää esimiehen ja hänen alaisten välistä vuorovaikutussuhdetta, rakentaa luottamusta näiden välille, antaa mahdollisuuden keskustella vuorovaikutteisesti tulevista asioista sekä suunnitella yhdessä tehtäväalueen, työyksikön ja yksilön kehittymistä.

Keskustelut ovat luottamuksellisia ja niistä tehdään muistio, joka on luottamuksellinen keskusteluun osallistuneille. Keskusteluista varten varataan vähintään yksi tunti jokaista keskusteluparia varten.

4.4

Intranet

Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella on käytettävissään kaksi intranet -järjestelmää: pelastuslaitoksen intranet, joka aukeaa ensimmäiseksi sivuksi joka kerta kun käyttäjä avaa Internet -selaimen pelastuslaitoksen työkoneella; sekä Porvoon kaupungin intranet, johon on olemassa pikalinkki pelastuslaitoksen intranet sivuilta.

Pelastuslaitoksen oma intranet toimii sisäisen tiedottamisen kanavana. Siellä julkaistaan työohjeita, pöytäkirjoja, työvuorolistoja jne. Sieltä on saatavissa myös pelastuslaitoksen omassa käytössä olevia asiakirjoja, kuten hankintalomake, vuoronvaihtolomake, loma-anomus jne. Intranet -sivuilta on yhteys myös henkilöstöhallintaohjelma Henkkaan, mitä kautta tehdään mm. poissaolo -hakemukset sekä voidaan seurata lomakertymään.

Porvoon kaupungin intranet avautuu pelastuslaitoksen intranetistä pikalinkin avulla. Kaupungin intranetissä julkaistaan mm. kaupungin yhteisiä asioita, pöytäkirjoja, ohjeita ja päätöksiä sekä kerrotaan ajankohtaisista asioista kaupungin eri toimialoilla.

5

Mediaviestintä

Porvoon kaupungin viestintäohjeiden (2009) mukaisesti tiedotusvälineet ovat kaupungille tärkeitä yhteistyökumppaneita. Pelastuslaitokselle tiedotusvälineet ovat yhteistyökumppaneita, mutta myös resurssi onnettomuuden aikaisessa viestinnässä, mikä rooli korostuu suuronnettomuuksissa tai onnettomuuksissa, joilla on laajat vaikutukset esimerkiksi ihmisten ulkona

liikkumiseen tai suojautumiseen. Merkittävä osa pelastuslaitosta koskevista tiedoista ja tiedotteista välittyy tiedotusvälineiden kautta. Pelastuslaitoksen tulee toiminnassaan tehdä tiedotusvälineiden kanssa yhteistyötä aktiivisesti ja oma-aloitteisesti sekä ottaa huomioon tiedotusvälineiden toimintatavan ja aikataulut.

Tunnistettuja medioita Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella ovat valtakunnalliset-, alueelliset ja paikalliset lehdet, valtakunnalliset-, alueelliset ja paikalliset radiot, aikakauslehdet, sekä sähköiset julkaisut. Näistä alueellisesti tärkeimmiksi nousevat Itä - Uudenmaan alueella julkaistavat alueelliset lehdet; kuten Uusimaa, Vartti Itä - Uusimaa, Borgå Bladet, Sipoon Sanomat, Loviisan sanomat; ja alueelliset radiot, kuten Radio Östra Nyland ja Iskelmä/Radio Foni.

Jotta pelastuslaitoksen viesti saa riittävän kattavan jakelun, on pelastuslaitoksella olemassa yhteistyössä Porvoon kaupungin viestintäpäällikön kanssa suunniteltu jakeluryhmä, jonka perusteella pelastuslaitos jakaa tiedotteita. Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti. Tiedotusvälineen omasta aloitteesta tai jos aihe sopii jonkin tietyn tiedotusvälineen julkaistavaksi, voidaan julkaista taustoittava tai toimintaa yleisesti kuvaava artikkeli tai lähetys vain tämän tiedotusvälineen kanssa. Porvoon kaupungin viestintäohjeen (2009) mukaisesti toimittajan itse löytämästä jutunaiheesta ei kerrota muille tiedotusvälineille ennen kuin aiheen keksinyt tiedotusväline on ehtinyt tehdä jutun aiheesta.

6

Mediaviestinnän keinot

6.1

Tiedote

Mediaviestinnän pääkeino on tiedote. Tiedotteen vahvuus on sen nopeus (Juholin 2009). Tiedotteessa on myös mahdollista julkaista asia lyhyesti ja yksinkertaisesti, ja sen pohjalta toimittajat voivat tehdä tarkentavia haastatteluita tai tiedonhakuja. Juholin (2009) mukaan tiedotteen perusvaatimus on informatiivisuus. Sen tulee olla kieleltään neutraali sekä sisältää vain tosiasioiksi tiedettyjä asioita.

Mahdollisuuksien mukaan myös lisääaineistoa kuten kuvia, karttoja tai piirroksia voidaan tarjota, mutta pelastuslaitoksen tulee toimialasta johtuen olla erittäin tarkka onnettomuuksiin liittyvien kuvien julkaisemisessa. Lähtökohta on, että media itse hankkii tarvitsemansa kuvat. Pelastuslaitos voi luovuttaa media käytettäväksi sellaisia kuvia, joista ei onnettomuuden uhrin tai osalliset eivät voi olla yksilöitävästi tunnistettavissa. Myöskään yksityistä omaisuutta

kohdannutta onnettomuutta koskevia kuvia, jotka on otettu kotirauhan tai julkisrauhan suo-
jaamassa kohteessa, ei julkaista.

Porvoon kaupungin viestintäohjeen (2009) mukaisesti mediatiedote kirjoitetaan valmiiseen
uutismuotoon. Ohjeen mukaisesti tiedotteessa mainitaan aina myös lisätiedonantaja, jonka
tulee olla tavoitettavissa tiedotteen lähettämisen jälkeen. Tiedote on päivättävä ja siitä on
ilmennettävä julkaisun kelloaika. Tiedote julkaistaan aina molemmilla kotimaisilla kielillä,
ellei toisen kotimaisen kielen käyttäminen ole tilanteen kiireellisyyden takia mahdotonta.
Tällöin käännös pyritään julkaisemaan mahdollisimman nopeasti alkuperäisen tiedotteen jäl-
keen.

Mediatiedotteessa ei saa olla virheitä, mistä johtuen erityistä tarkkuutta on noudatettava lu-
kujen, nimien ja tittelien kanssa. Tiedoteteksti on aina myös ennen lähettämistä tarkistettava
sillä asiantuntijalla, joka merkitään lisätiedonantajaksi, jos lisätiedonantaja poikkeaa tiedot-
teen julkaisijasta.

Porvoon kaupungin viestintäohjeen (2009) mukaisesti tiedote lähetetään toimituksiin yhtä
aikaa suomen ja ruotsin kielillä pelastuslaitoksen ylläpitämän lähetylistan mukaisesti. Tiedo-
te lähetään sähköpostilla, ellei muu lähetysmuoto ole tarkoituksenmukaisempi. Erityisen tär-
keää on muistaa, että teksti sijoitetaan aina sähköpostin tekstikenttään; sitä ei lähetetä liite-
tiedostona. Tiedotteet julkaistaan samanaikaisesti myös pelastuslaitoksen Internet -sivuilla
ajankohtaiset -osiossa, tai jos kyseessä on erityistä huomiota vaativa asia, julkaistaan se pe-
lastuslaitoksen Internet -sivujen keskimmaisessä teksti-ikkunassa. Tiedote välitetään myös
välittömästi Porvoon kaupungin viestintäpäällikölle, joka arvioi yhdessä tiedotteen julkaisijan
kanssa julkaistaanko tiedote myös Porvoon kaupungin nettisivuilla. Poikkeuksen tähän tekevät
onnettomuuden aikainen viestintä, jolloin pelastustoiminnan johtaja voi määrätä kaupungin
julkaisemaan tiedotteen välittömästi nettisivuilla.

6.2

Tiedotustilaisuus

Tiedotustilaisuuden tarkoituksena on saada yhdellä kerralla mahdollisimman monta tiedotus-
välinettä paikanpäälle yhdellä kertaa, sekä palvelulla heitä interaktiivisesti, kun asia on eri-
tyisen tärkeä (mm. onnettomuudet), siihen liittyy jotain paikan päällä näytettävää tai kun
asia on niin monimutkainen, että se edellyttää asiantuntijoiden tapaamista. Tiedotustilaisuus-
den etuna on myös se, että jos media tulee tiedotustilaisuuteen, tehdään siitä yleensä myös
juttu, koska toimitukset haluavat välttyä turhalta työltä (Kuutti 2008).

Pelastuslaitos järjestää tiedotustilaisuuden silloin, kun asia on erityisen tärkeä, siihen liittyy jotain paikan päällä näytettävää tai kun asia on niin monimutkainen, että se edellyttää asiantuntijoiden tapaamista (Porvoon kaupungin viestintäohjeita 2009). Kutsu tilaisuuteen toimitetaan tiedotusvälineille sähköisesti tai tarvittaessa siitä voidaan tiedottaa myös puhelimella tai muulla tarkoitukseen sopivalla tavalla. Tiedotustilaisuutta varten valmistellaan aina tiedote tai muu jaettava kirjallinen materiaali. Tilaisuuden kesto pyritään rajaamaan parhaimmillaan korkeintaan tuntiin. Tämä lisäksi varataan aikaa kysymyksille.

6.3

Iltapäiväkahvit

Pelastuslaitos järjestää 3-4 kertaa vuodessa median iltapäiväkahvit -tilaisuuden, joka on vapaamuotoisempi tapaamistilanne median ja pelastuslaitoksen välillä. Tässä tilaisuudessa voidaan esitellä, keskustella tai muuten käsitellä ajankohtaisia asioita, yhteistyön kehittämistä tai yhteiskunnallisia ilmiöitä. Tilaisuuden luonne on vapaa, mutta edustava. Tilaisuudessa tarjolla on normaaleja vierailuun liittyviä tarjoiluja, kuten kahvia, teetä ja pientä syötävää.

6.4

Haastattelut

Pelastuslaitos saa säännöllisesti toimittajilta haastattelupyyntöjä. Näihin toimittajien yhteydenottopyyntöihin vastataan ripeästi - myös kielteisissä asioissa (Porvoon kaupungin viestintäohjeita 2009), koska toimittajalla on yleisesti jutulle asetettu aikataulu, deadline. Haastattelun antaa se henkilö, joka on vastuussa asiasta ja parhaiten siitä perillä. Jos haastattelupyyntö esitetään muulle kuin päälystöviranhaltijalle, on työntekijän pyydetävä haastattelun antamiseen lupa tehtäväaluepäälliköltä. Tehtäväaluepäällikkö ratkaisee onko henkilö oikea tiedottamaan asianomaisesta asiasta, vai tuleeeko haastattelu ohjata toiselle henkilölle.

Haastattelut pyydetään pääsääntöisesti tarkistettavaksi ennen julkaisua, jolloin voidaan varmentua siitä, että haastattelussa esitetyt faktat on kirjattu oikein ja toimittaja on ymmärtänyt käsiteltävän asian oikein (Journalistin ohjeet 2011, kohta 18). Huomioitavaa on kuitenkin, että lehdistöllä on julkaisemiseen sananvapaus peruslain 12§ mukaisesti, joten viranhaltija ei voi kieltää toimittajaa julkaisemasta artikkelia sellaisenaan. Toimittajan tulisi kuitenkin suosua haastateltavan kieltoon julkaista lausumansa, jos olosuhteet ovat haastattelun antamisen jälkeen muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta (Journalistin ohjeet 2011, kohta 19). Yhteistyö lehdistön kanssa on pelastuslaitoksen etu kaikissa olosuhteissa.

Toimittajan puhelinsoittoon on aina hyvä suhtautua varmuuden vuoksi kuten haastattelutilanteeseen. Kaikki, mitä sanotaan toimittajan kuullen, voi päätyä lehteen, radioon tai televisioon - esimerkiksi leikkisäksi tarkoitetut kommentit. (Porvoon kaupungin viestintäohjeita 2009) Toimittajan on kuitenkin Journalistin ohjeiden (2011, kohta 17) mukaisesti kerrottava ennakolta, millaisessa asiayhteydessä haastateltavan lausumaa tullaan käyttämään. Haastateltavalle pitää aina kertoa, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai ainoastaan taustaineistoksi.

6.5

Yleisönosastot ja vastineet

Pelastuslaitosta käsitellään aika ajoin eri medioiden yleisön osastoilla. Lisääntyvää ovat viimeiset vuodet olleet myös asioiden käsittely sosiaalisessa mediassa. Pelastuslaitos vastaa kaupunkilaisten lehtien yleisönosastoilla esittämiin yksilöityihin kysymyksiin, jos niillä on yleistä merkitystä, mutta mielipiteitä tai kysymysten muotoon puettuja mielipiteitä pelastuslaitos kommentoi vain pelastusjohtajan päätöksellä. Turvallisuusviestinnän vastuhenkilö avustaa tarvittaessa asiantuntijoita vastauksen kirjoittamisessa. Sosiaalisessa mediassa toimimisesta on menossa kansallinen hanke, jonka tuloksia ja ohjeistusta sovelletaan tarvittavilta osin pelastuslaitoksella.

Jos tiedotusväline julkaisee virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon, jolla on pelastuslaitoksen tai koko kaupungin toiminnan kannalta merkitystä, asia oikaista - ensi sijassa kuitenkin toimituksen kanssa neuvotellen (Porvoon kaupungin viestintäohjeita 2009). Tiedotusvälineillä on lain mukaan velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto. On kuitenkin huomioitava, että oikaisu ei välttämättä enää muuta suuren yleisön näkemystä asiasta, varsinkin jos asia on uutisoitu alun perin näkyvästi.